

**ANALISIS *BRAND IMAGE*, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* PADA PENGGUNA
RODA DUA APLIKASI JASA *ONLINE* MAXIM DI KOTA
TANJUNGPINANG**

**MASDIANTI
NIM: 180461201015**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Masdianti
Nim : 180461201015
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis *Brand Image*, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel *Moderating* Pada Pengguna Roda Dua Aplikasi Jasa *Online Maxim* di Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., M.M
NIDN. 0021019202

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u> NIDN. 1027087003	Ketua Penguji		19/7/2022
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIDN. 1022088504	Penguji I		19/7/22
<u>Dr. Dodi Dermawan, SE., M.Ec</u> NIP. 198012302014041001	Penguji II		19/7/2022
<u>Kiki Wulandari, SE., M.M</u> NIDN. 0021019202	Penguji III		19/7.22
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIDN. 0012018402	Penguji IV		20/2022 /7

Tanggal Lulus: 27 Juni 2022


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi Manajemen



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masdianti

Nim : 180461201015

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Analisis *Brand Image*, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel *Moderating* Pada Pengguna Roda Dua Aplikasi Jasa *Online* Maxim di Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 07 Juni 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504



Kiki Wulandari, SE., M.M
NIDN. 0021019202

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Masdianti
Nim : 180461201015
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis *Brand Image*, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel *Moderating* Pada Pengguna Roda Dua Aplikasi Jasa *Online* Maxim Di Kota Tanjungpinang.

Menyatakan bahwa;

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 21 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan,



Masdianti
NIM. 180461201015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “**Analisis *Brand Image*, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Moderating Pada Pengguna Roda Dua Aplikasi Jasa Online Maxim Di Kota Tanjungpinang**”. Penelitian ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan starta satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini, penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta saya Ayahanda Andu dan Ibunda Masanah, Kakak saya Masidayu, Adik saya Muhammad Sadri Ismail dan Muhammad Aqsha yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan berupa moral dan material.
2. Bapak Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Dr. Asmaul Husna, SE., Ak, MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Abdul Jalal, SE., M. Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Bapak Abdul Jalal, SE., M. Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran. Dosen Terbaik selama

bimbingan, yang memberikan saran dan masukan yang mudah di pahami, yang senantiasa mau direpotkan untuk bimbingan bahkan terkadang di jam istirahat. Bapak tidak pernah sekalipun marah dan tidak bersemangat saat bimbingan. Terimakasih pak sudah menjadi pembimbing yang sangat amat kooperatif.

6. Ibuk Kiki Wulandari, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran dalam menyelesaikan penelitian ini, yang mengajari saya banyak hal meskipun saya tidak bertanya. Yang senantiasa mau bimbingan bahkan di kala kesibukan ibu yang sangat padat serta saat lelah dan waktunya pulangpun ibu masih mau senantiasa mau bimbingan Terimakasih ibuk dosen yang mamacarkan kecantikan dari luar maupun dalam.
7. Ibuk Hj. Iranita, SE., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang sangat baik yang selalu mengingatkan saya utnuk menyelesaikan skripsi saya, bahkan terkadang saya takut berjumpa ibu di kampus karna pasti akan di tanya sudah sampai di mana skripsi saya, bahkan terkadang saya sudah menggunakan masker pun ibu masih mengenali saya namun dengan hal itu memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya. Terimakasih ibu untuk pengingatnya dan akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Meskipun tidak berahir ibu menjadi pembimbing saya namun ibuk tetap menjadi Dosen Penasehat Akademik terbaik yang saya punya.
8. Terimakasih kepada seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

9. Terimakasih seluruh responden yang bersedia dan mau mengisi kuisisioner saya bahkan di tambah dengan jawaban yang sangat luar biasa yang di berikan dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih yang tak terhingga untuk Alm M. Azizan dan Dahlia oom dan ngah terbaik Dian yang memperjuangkan Dian di awal kuliah walaupun pada akhirnya oom harus pergi dahulu bahkan satu semesterpun belum terlewati.
11. Teruntuk diri sendiri terimakasih sudah bisa berjuang hingga ahir. Walaupun cobaan datang terus-menerus bahkan dalam proses perkuliahan harus kehilangan oom dan adik sepupu tercinta, namun harus terus menyelaikan ini hingga ahir demi janji pada diri sendiri, kedua orang tua, dan Alm oom tercinta. Karena sesungguhnya allah tidak akan menguji seorang hamba melebihi batas kemampuan hamba tersebut. Terus semangat Masdianti ini bukan ahir namun awal dari segala hal yang lebih menantang serta akan banyak hal baru yang akan terus kamu pelajari.
12. Terimakasih untuk sahabat Rumah Duta (Santi, Nora Nori Yanti, Natasya, Nur'malina Juwita, dan Nurdiah) teman seperjuangan mengejar gelar di rantaun orang. Terutama Nurdiah/Diah teman sejurusanku namun berbeda kosentrasi yang selalu membantu dalam segala kesulitan selama masa perkuliahan. *Thanks for everything* kakak-kakakku tersayang.
13. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2018 yang telah menjalin silaturahmi bersama dan membantu sedikit banyaknya mengenai perkuliahan.
14. Terimakasih kepada saudari Nazirah S.M dan saudari Delvia Safitri yang telah banyak membimbing, dan membantu, memberi saran serta memberikan

semangat kepada penulis dengan segala ketiktahuan hingga menjadi tau berkat kalian. Terimakasih sudah mau selalu di reportkan dengan pertanyaan-pertanyaan Dian.

15. Terimakasih kepada Muhammad Firdaus yang selalu mendengar keluh kesah penulis selama perkuliahan dan senantiasa memberi semangat hingga penulis selesai mengerjakan skripsi ini. Terimakasih tak terhingga untukmu orang yang sangat sabar.
16. Terimakasih untuk Himpunan Mahasiswa Kecamatan Durai (HMKD) kota Tanjungpinang-Bintan yang sidikit banyaknya membantu proses awal penulis di perkuliahan, dan memberikan pelajaran hidup yang mungkin tidak penulis temukan di manapun.
17. Terimakasih kepada seluruh pihak yang terkait dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis berharap semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan maupun penyusunan skripsi penelitian ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi penelitian ini.

Tanjungpinang, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pembatasan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Brand Image.....	16

2.1.2	Harga	19
2.1.3	Kualitas Layanan	21
2.1.4	Kepercayaan Konsumen	24
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	26
2.2	Review Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran	36
2.4	Pengembangan Hipotesis	37
2.4.1	Analisis <i>Brand image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.4.2	Analisis Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
2.4.3	Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
2.4.4	Analisis <i>Brand image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Konsumen	39
2.4.5	Analisis Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Konsumen	40
2.4.6	Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Konsumen	40
2.5	Hipotesis.....	41
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1	Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.1.1	Objek Penelitian	43
3.1.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.2	Metode Penelitian	44
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	44

3.3.1	Variabel Dependen	45
3.3.2	Variabel <i>Moderating</i>	45
3.3.3	Variabel Independen	46
3.4	Metode Penentu Populasi dan Sampel	50
3.4.1	Populasi	50
3.4.2	Sampel	50
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel Error! Bookmark not defined.	
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	52
3.5.1	Sumber Data	52
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Metode Analisis	53
3.6.1	Teknik Pengujian Instrumen	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1	Profil Perusahaan	58
4.1.2	4.1.2 Visi dan Misi Maxim	59
4.2	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	61
4.2.1	Distribusi Responden	61
4.2.2	Gambaran Umum Responden	61
4.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian	64
4.2.4	Hasil Penelitian	73
4.2.5	Hasil Nilai Indeks Jawaban Responden	73
4.2.6	Pembahasan	94
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	109

5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



