

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA STIM YKPN
YOGYAKARTA YANG MENGGUNAKAN LAYANAN JASA GRAB
FOOD**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Yasin Rafi Mujib
No. Mhs 12-1701128

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA STIM YKPN
YOGYAKARTA YANG MENGGUNAKAN LAYANAN JASA GRAB FOOD**

Diajukan oleh:

Yasin Rafi Mujib

121701128

Yogyakarta, 31 Januari 2025

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop on the left, a central vertical stroke, and a large loop on the right.

Dr. Suparmono, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA STIM YKPN
YOGYAKARTA YANG MENGGUNAKAN LAYANAN GRAB FOOD**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal 31 Januari 2025

Yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Anna Partina, M.Si.

Anggota



Dr. Suparmono, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA STIM YKPN YOGYAKARTA YANG MENGGUNAKAN LAYANAN JASA GRAB FOOD dan diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Januari 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil secara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat ataupun simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian dari tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja ataupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang telah saya ajukan sebagai hasil karya tulis saya sendiri. Bila terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 31 Januari 2025

Yang memberi pernyataan



Yasin Rafi Mujib
121701128

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:

Dr. Suparmono, M.Si.

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi

Dr. Anna Partina, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI ini ku persembahkan kepada:

Ayah dan Ibu ku tercintasebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.

Teruntuk Bapak Dr. Suparmono, M.Si. yang baik hati, izinkan aku mengantarkan ucapan terima kasih, untukmu sebagai dosen pembimbing yang tela bersedia mengantarkanku untuk mengantungi gelar sarjana". Semoga kebahagiaanku juga merupakan kebahagiaanmu sebagai "guruku" yang teramat baik.

HALAMAN MOTTO

Man jadda, Wajada

“Barang siapa bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil.”

--- Pepatah arab ---

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buatjalanmu sendiri dan
tinggalkan jejak”

--- Ralph Waldo Emerson ---

“Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya.

Lakukan yang kau bisa”

--- **Arthur Ashe** --

-

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih karunia, kesehatan serta pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA STIM YKPN YOGYAKARTA YANG MENGUNAKAN JASA GRABFOOD” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh derajat sarjana program studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik atas berkat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung dan tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa halangan apapun.
2. Orangtua dan keluarga penulis yang sudah memberikan doa, kasih sayang, semangat serta dukungannya secara moril maupun materil.
3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi IlmuManajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta dan Selaku dosen

pembimbing yang telah banyak memberi arahan, bimbingan, dan masukan selama menyusun skripsi ini.

4. Bapak/ibu dosen dan segenap karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat.
5. Bapak/ibu dosen dan segenap karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmu dan membantu penulis dalam menempuh pendidikan di kampus kita, STIM YKPN.
6. Seluruh teman-teman dari STIM YKPN angkatan 2017 atas kebersamaan, dukungan, dan keceriaan yang telah diciptakan selama ini.
7. Kepada semua pihak yang telah ikut serta membantu penulisan Laporan skripsi ini yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangandalam penelitian ini, untuk itu saya mohon agar diberikan saran yang membangun demi tercapainya tulisan yang lebih baik untuk kedepannya. Semoga hasil dari skripsi saya ini dapat bermanfaat bagi orang banyak terutama untuk adik-adik angkatan agar bisa mengembangkan skripsi menjadi lebih baik lagi.

Yogyakarta, 29 Januari 2025

Yasin Rafi Mujib

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa STIM YKPN Yogyakarta yang menggunakan layanan jasa Grabfood. Penelitian ini didasari oleh latar belakang meningkatnya penggunaan aplikasi layanan berbasis digital di kalangan mahasiswa, termasuk Grabfood sebagai salah satu platform penyedia jasa pengantaran makanan. Populasi penelitian adalah mahasiswa STIM YKPN Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa yang memiliki aplikasi Grab dan telah menggunakan layanan Grabfood minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan model *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yang memastikan bahwa responden memiliki pengalaman relevan dengan objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan metode analisis regresi linear berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan, citra merek, dan harga) dan variabel dependen (kepuasan konsumen). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Citra merek memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Namun, harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pihak Grabfood disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat citra merek guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen, khususnya di kalangan mahasiswa. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam konteks layanan digital di sektor makanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, brand image, and price on consumer satisfaction among STIM YKPN Yogyakarta students who use Grabfood services. The study is based on the increasing use of digital service applications among students, including Grabfood as one of the platforms providing food delivery services. The population of the study consists of STIM YKPN Yogyakarta students, and the sample includes students who have the Grab application and have used Grabfood services at least twice. The sampling technique employs a non-probability sampling model with a purposive sampling method, ensuring that respondents have relevant experience with the research object. Data collection was conducted through questionnaires, and data analysis used multiple linear regression to identify the relationships between independent variables (service quality, brand image, and price) and the dependent variable (consumer satisfaction). The results show that service quality has a positive influence on consumer satisfaction. Brand image also has a positive influence on consumer satisfaction. However, price does not have a positive influence on consumer satisfaction. Therefore, it is recommended that Grabfood continues to improve service quality and strengthen its brand image to maintain and enhance consumer satisfaction, particularly among students. This study contributes to the understanding of consumer behavior in the context of digital services in the food sector.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Price, Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		i
LEMBAR PERSETUJUAN		ii
LEMBAR PENGESAHAN		iii
PERSEMBAHAN		iv
MOTTO		v
KATA PENGANTAR		vi
ABSTRAK		viii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		xi
BAB I PENDAHULUAN		1
1.1.Latar Belakang Masalah		1
1.2.Rumusan Masalah		4
1.3.Batasan Masalah		4
1.4.Tujuan Penelitian		5
1.5.Manfaat Penelitian		5
BAB II LANDASAN TEORI		7
1.1.Landasan Teori		7
1.2.Kerangka Pikir		15
1.3.Penelitian Terdahulu		16
1.4.Perumusan Hipotesis		19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
1.1.Definisi Konsep		21
1.2.Definisi Operasional		22
1.3.Jenis Penelitian		24
1.4.Jenis dan Sumber Data		24
1.5.Populasi dan Sampel		25
1.6.Metode Pengumpulan Data		26
1.7.Uji Instrumen		27
1.8.Analisis Data		29
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA		32
1.1.Gambaran Umum Perusahaan		32
1.2.Analisis Data		40
1.3.Pembahasan		53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1.Kesimpulan		57
5.2.Saran		58
DAFTAR PUSTAKA		60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Usia Responden	42
Tabel 4.3 Uji Validitas	43
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.5 Uji Normalitas	47
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.7 Uji Heterkodasitas	49
Tabel 4.8 Uji Regresi Linaer Berganda	50
Tabel 4.9 Uji F	51
Tabel 4.10 Uji T	52
Tabel 4.11 Koefisein Determinisasi(R^2)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	15
----------------------------	----

