

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA
MEREK PADA PENGGUNA GRAB DI JAKARTA**

Muhammad Lutfi Altito

1705620089



Intelligentia - Dignitas

**Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

**THE EFFECT OF FARE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION THROUGH BRAND IMAGE OF
GRAB USERS IN JAKARTA**

Muhammad Lutfi Altito

1705620089



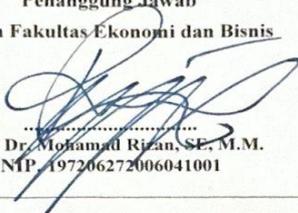
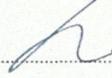
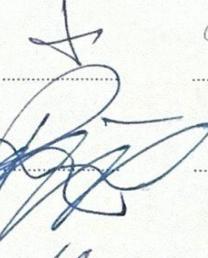
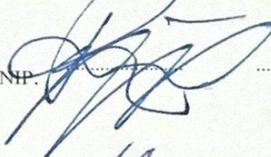
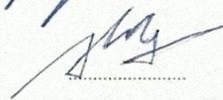
Intelligentia - Dignitas

**This Thesis Proposal is prepared as one of the requirements to obtain a
Bachelor of Management degree at the Faculty of Economics and Business,
State University Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Edo S. Siregar, SE, M.BA NIP. NIP. 197201252002121002 (Ketua Penguji)		01/08/25
2	Andy, M.M NIP. 199404242023211013 (Penguji 1)		01/08/25
3	Dr. Ryna Parlyna, M.BA NIP. 197701112008122003 (Penguji 2)		01/08/25
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)		31/07/25
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)		31/07/25
Nama : Muhammad Lutfi Altito No. Registrasi : 1705620089 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 28 Juli 2025			

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum 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 Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



10000
METERAI
TEMPEL
D34F4AMX337457102

Muhammad Lutfi Altito

No. Reg. 1705620089

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Lutfi Altito
NIM : 1705620089
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen
Alamat email : lutfialtitoo@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

“PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK PADA PENGGUNA GRAB DI JAKARTA”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Penulis

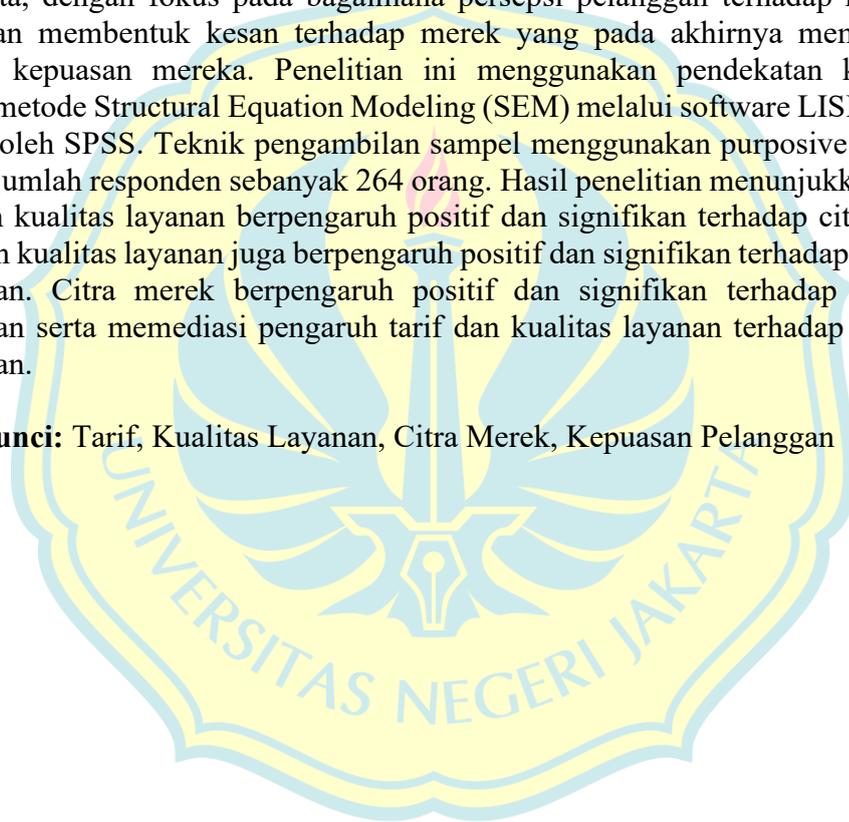
(Muhammad Lutfi Altito)

ABSTRAK

Altito, M. L., 2025: PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK PADA GRAB DI JAKARTA, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE. M.M & Shandy Aditya, BIB, MPBS.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tarif dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh citra merek pada pengguna Grab di Jakarta, dengan fokus pada bagaimana persepsi pelanggan terhadap harga dan pelayanan membentuk kesan terhadap merek yang pada akhirnya memengaruhi Tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) melalui software LISREL yang dibantu oleh SPSS. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 264 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek. Tarif dan kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta memediasi pengaruh tarif dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Tarif, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan



Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Altito, M. L., 2025: THE EFFECT OF FARE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH BRAND IMAGE ON GRAB IN JAKARTA, Undergraduate Program in Management, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University, Supervisory Team: Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE. M.M & Shandy Aditya, BIB, MPBS.

This study aims to analyze the effect of fare and service quality on customer satisfaction mediated by brand image among Grab users in Jakarta, focusing on how customers' perceptions of pricing and service shape brand impressions that ultimately influence their level of satisfaction. This research employs a quantitative approach with the Structural Equation Modeling (SEM) method using LISREL assisted by SPSS software. The sampling technique used is purposive sampling with a total of 264 respondents. The results show that fare and service quality have a positive and significant effect on brand image. Fare and service quality also have a positive and significant effect on customer satisfaction. Brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction and mediates the effect of fare and service quality on customer satisfaction.

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



Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada kehadirat ALLAH SWT. Yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu **“PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK PADA PENGGUNA GRAB DI JAKARTA”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam perolehan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penulisan berbagai pihak telah memberikan bantuan dan kontribusi yang sangat berarti. Baik dukungan spiritual, moral, maupun material telah membantu saya dalam mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta arahan yang sangat bermanfaat bagi saya.
2. M. Edo Suryawan Siregar, SE, M.BA selaku Kordinator Program Studi S1 Manajemen.
3. Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi, yang telah memberikan saran, bimbingan, serta arahan yang sangat

bermanfaat bagi saya.

4. M. Edo Suryawan Siregar, SE, M.BA, Andy M.M, dan Dr. Ryna Parlyna, B.Bus., M.Bus selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran bagi peneliti yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan arahan, serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
6. Pintu surgaku ibunda tercinta yaitu Gustina Risanti S.E, sosok hidup yang selalu ada dalam ingatan dan hati saya. Segala cinta, sayang, doa dan segala pengobarnannya akan selalu menjadi pijakan terkuat dalam hidup saya. Setiap langkah pencapaian ini adalah bentuk bakti dan harapan agar beliau bangga. Terima kasih telah menjadi cahaya yang selalu menyinari hidup saya dengan kehangatan ku beruntung menjadi anakmu.
7. Ayahanda tercinta Wagianto S.E, sosok yang menjadi *role model* kehidupan untuk anak laki-laki pertama mu ini, sudah memberikan pengorbanan dan dukungan yang besar membuat penulis mampu bertahan sampai titik ini. Terima kasih telah mampu mengantar saya hingga menjadi seorang sarjana seperti dirimu.

8. Kedua adik-adikku Syaabill Oktori Abilmulya dan Regita Hayfa Reislavaiza, saya persembahkan karya ini sebagai bentuk rasa cinta dan tanggung jawab untuk menjadi contoh dan inspirasi sebagai kakak. Semoga keberhasilan ini bisa membuat diri kalian untuk melangkah lebih jauh lagi.
9. Teman-teman sekolah saya dulu “7 caret 2020” yang tetap *support* sampai saat ini tanpa meragukan sedikitpun untuk saya bisa lulus sebagai sarjana dan meraih gelar ini. Terima kasih sudah menjadi bagian di kehidupan penulis.
10. Teman-teman perkuliahan saya yang berada di akun *Instagram* (@wztrippiee) yang sudah mengisi masa perkuliahan yang berkesan, serta memberikan dukungan selama masa perkuliahan penulis. Terima kasih kehadiran kalian menjadi bagian di kehidupan penulis.
11. Muhammad Aditya Ramadhan yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan kepada penulis selama lima tahun terakhir.
12. The Beatles, Iwan Fals, Perunggu, Sore, Fstvlst, The Jeblogs, The Skit, The Kick, Barefood, The Cottons, Rumahsakit, White Shoes and The Couples Company, Morfem, Tarrkam, Rekah, Tabraklari atas karya lagu yang menemani penulis dalam pembuatan penelitian ini.

13. Muhammad Lutfi Altito (penulis) yang telah memilih bertahan dan membuktikan untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Disaat tidak percaya terhadap diri sendiri namun tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang diambil adalah bagian dari perjalanan. Seperti lirik dari bagian lagu “Sambutlah” dari The Jeblogs “*Mungkin Kita Sampai, Mungkin Saja Tidak, Tugas Kita Hanyalah Berjalan*” sebuah bait yang seolah mempunyai mantra magis di fase terakhir perkuliahan untuk penulis, dari 2020 sampai 2025 yang artinya butuh waktu 5 tahun penulis bisa sampai pada tahap mendapatkan gelar ini. Terima kasih untuk diri ini atas keikhlasan yang sudah bisa dilewati agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang meneliti hal serupa. Tetaplah berkomitmen untuk terus belajar dan berkembang di masa depan. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juli 2025

Intelligentia - Dignitas

Muhammad Lutfi Altito