

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN**  
**CITRA MEREK TERHADAP KESETIAAN MEREK PADA**  
**PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE GO-JEK* DI**  
**JAKARTA**



**DIAJUKAN OLEH:**  
**NAMA : LELA SIRIMAU LANI**  
**NIM : 115160283**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**  
**GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JAKARTA**  
**2020**

---

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : LELA SIRIMAU LANI  
NO. MAHASISWA : 115160283  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KEPERCAYAAN, DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KESETIAAN MEREK  
PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE GO-  
JEK* DI JAKARTA.

Jakarta,  
Pembimbing,



(Yenny Lego S.E., M.M)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lela Sirimau Lani  
NIM : 115160283  
Program Studi : S1 Manajemen

**Judul Skripsi**

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Citra Merek Terhadap Kesetiaan Merek Pada Pelanggan Transportasi *Online GO-JEK* di Jakarta.

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 31 Januari 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Lydiawati Soelaiman S.T., M.M.
2. Anggota : Nur Hidayah S.E., M.M. dan Yenny Lego S.E., M.M.

Jakarta, 7 Februari 2020  
Pembimbing



(Yenny Lego S.E., M.M.)

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA

- (A) LELA SIRIMAU LANI (115160283)
- (B) PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KESETIAAN MEREK PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI JAKARTA.
- (C) xiv +111 Halaman, 2020, 20 tabel, 8 gambar, 7 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas merek dapat mempengaruhi kepercayaan, citra merek dapat mempengaruhi kepercayaan, kepercayaan dapat mempengaruhi kesetiaan merek, dan citra merek dapat mempengaruhi kesetiaan merek. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*), dengan alat ukur PLS. Dalam penelitian ini terdapat dua indikator, yaitu indikator reflektif dan indikator formatif. Sampel dipilih menggunakan metode *convenience sampling* berjumlah 200 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan untuk memprediksi kepercayaan, citra merek memiliki pengaruh signifikan untuk memprediksi kepercayaan serta kesetiaan merek, dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan untuk memprediksi kesetiaan merek.
- (F) Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek, Kesetiaan Merek
- (G) Daftar Acuan 42 acuan (1975-2019)
- (H) Yenny Lego S.E., M.M.

## **ABSTRACT**

**TARUMANAGARA UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMY**  
**JAKARTA**

- (A) LELA SIRIMAU LANI (115160283)
- (B) PREDICTION OF *SERVICE QUALITY, BRAND TRUST AND BRAND IMAGE TO BRAND LOYALTY GO-JEK* IN JAKARTA.
- (C) xiv +111 pages, 2020, 20 tables, 8 pictures, 7 attachment
- (D) MARKETING MANAGEMENT
- (E) ***Abstract:*** *The purpose of this research is to examine whether service quality can predict brand trust, brand image can predict brand trust, brand trust can predict brand loyalty and brand image can predict brand loyalty. In this study, data analysis was performed by using SEM (Structural Equation Modeling), with PLS as measurement tools. In this study there are two indicators, that is reflective indicator and formative indicator. Sample was selected using convenience sampling method amounted to 200 respondents. The result of this study show that service quality has significant effect to predict brand trust, brand image have significant effect to predict brand loyalty and brand trust, brand trust has significant effect to predict brand loyalty.*
- (F) *Service Quality, Brand Image, Brand Trust, Brand Loyalty*
- (G) *References* 42 (1975-2019)
- (H) Yenny Lego S.E., M.M.