

**Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra  
Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan *Driver* Terhadap  
Loyalitas Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Program S1  
Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:  
Abdul Mukmin  
(31001500265)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2019**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Mukmin

NIM : 31001500265

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan *Diver* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 13 September 2019

Pembuat Pernyataan,



Abdul Mukmin

NIM. 31001500265

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra Merek  
(*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan *Diver* Terhadap Loyalitas  
Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia.

Nama Penyusun : Abdul Mukmin

NIM : 31001300265

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 13 September 2019

Penulis,



Abdul Mukmin

NIM 31001500265

Dosen Pembimbing :

1. Mubarak, S.Sos, M.Si

(.....)

2. Made Dwi Adnjani, S.I.Kom., M.I.Kom

(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi



Hartono, S.S., M.Pd

NIK. 2104 96 038

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra Merek  
(*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan *Diver* Terhadap Loyalitas  
Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia.

Nama Penyusun : Abdul Mukmin

NIM : 31001500265

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1**

Semarang, 13 September 2019

Penulis,



Abdul Mukmin

NIM 31001500265

**Dosen Penguji :**

1. Dian Marhaeni K, S.Sos, M.Si

(.....)

2. Mubarak, S.Sos, M.Si

(.....)

3. Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.Kom

(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi



Hartono, S.S, M.Pd  
NIK. 2104 96 038

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Mukmin

NIM : 31001500265

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Alamat Asal : Sijeruk, Rt 02 / 06, Jonggolsari, Kec. Leksono, Kab. Wonosobo

No. HP / Email : 082242351659 / mukminabdul100@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

**“Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan *Driver* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia”**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 6 Oktober 2019

Yang me



Abdul Mukmin

\*Coret yang tidak perlu

## **MOTTO**

*"Aku tidak sebaik yang engkau ucapkan. tetapi,  
Aku juga tidak seburuk apa yang terlintas dihatimu"*

**-Ali Bin Abi Thalib-**

*"Belajarliah untuk memahami, bukan untuk menjadi mesin foto kopi yang hanya  
menelan mentah-mentah teori"*

**-Anonim-**

*"Suami itu adalah pemimpin keluarga, Pemimpin itu melayani bukan dilayani"*

**-Abdul Mukmin 2019-**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, saya persembahkan karya sederhana ini untuk:

Kedua orangtua tercinta, Ibu dan Bapak  
Yang selalu mendoakan dan mendukung ku dalam kondisi apapun. Dorongan, semangat, doa, dan semua kasih sayang tak akan bisa terganti.

Kakak Mba Khalimah dan Keempat Kakek Nenekku, Sawi Krama dan Maryono  
Yang selalu memberi dukungan dengan cara mereka.

Almamaterku, Ilmu Komunikasi UNISSULA Semarang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang atas karunia dan pertolongannya peneliti dapat menyelesaikan karya sederhana ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam semoga tercurah pada Nabi Agung Muhammad Saw, kepada keluarga dan sahabatnya yang telah memberikan petunjuk dan jalan terang kepada umatnya.

Penelitian ini merupakan pembahasan mengenai Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan *Diver* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia. Peneliti merasa sangat terbantu oleh berbagai pihak dalam memberi bimbingan dan dukungan, maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- Kedua orang tua peneliti, Bapak Ibu, terima kasih untuk doa, kasih sayang serta dukungan tiada henti yang selalu mengiringi langkah peneliti. Sejuta sembah sujudku untukmu Ibuku Sukarni dan Bapakku Mubaidi yang sangat saya cintai. Sejuta kebaikan anakmu ini tidak akan pernah bisa membalas kebaikan yang bapak / ibu berikan kepadaku. Semoga Allah selalu menyayangi kalian sebagaimana kalian menyayangi anakmu ini.
- Kepada Keluarga besarku tercinta, Mba Khalimah, Mas Khafandi, Yumna sepupu mungilku, Kaki Nini Sawi, Kaki Nini Maryono, Suwa Pur, Suwa Mus, Kang Wahyu, Mba Ami, Galih, Rafka, Kang Wagiyono, Yu Wartu, Agus, Ardi, Naura, Lek Darus, Lek Warsih dan terutamaNdok Rohimah, Terimakasih sudah selalu menyemangati dan membuatku tersenyum selalu.
- Kepada Abah Imam Sya'roni Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Al-Fattah Terboyo Semarang yang selalu sabar menghadapi sifat peneliti yang nakal. Selalu membimbing dan memberikan ilmu yang begitu luas kepada peneliti. Semoga Allah senantiasa melindungi dan menyayangi Abah beserta Keluarga. Mudah-mudahan peneliti senantiasa mengingat apa yang selalu disampaikan oleh Abah sebagai bekal untuk menjalani kehidupan di masa mendatang. Amin
- Bapak Mubarak, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Kaprodi Ilkom, pembimbing satu, dosen wali dan juga teman curhat saya yang selalu menyediakan waktu luang ketika peneliti ingin konsultasi apapun terkait skripsi ataupun diluar skripsi. Selalu memberi dukungan kepada peneliti supaya terus mengerjakan dan tak patah semangat.
- Ibu Made Dwi Andjani M.Si, M.I.Kom selaku Dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan senantiasa membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi, dan selalu menjadi pendengar dan pengarah terbaik ketika sedang

berkeluh kesah, dan kesulitan dalam masa pengerjaan skripsi. sekali lagi terima kasih Bu Made.

- Bapak Hartono S.S, M.Pd selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi sekaligus menjadi bapak yang selalu mengayomi anak-anaknya. Selalu memberikan solusi atas segala permasalahan yang ada.
- Ibu Trimannah, S.Sos, M.Si Selaku Dosen penguji komre dan dosen Ilkom yang selalu membantu peneliti sejak awal menjadi mahasiswa sampai saat ini. Begitu banyak ilmu yang peneliti dapatkan dari beliau sehingga peneliti bisa menjalani perkuliahan dengan baik.
- Ibu Genta Maghvira, S.I.Kom., M.I.Kom yang selalu membantu, menyayangi sekaligus menjadi ibu peneliti selama di Semarang. Bantuan berupa materi maupun non materi telah beliau berikan dengan Ikhlas kepada peneliti. Kepada ibu yang sedang mengandung, mudah-mudahan putra/putri pertamanya menjadi anak yang Soleh/solehah, berbakti kepada kedua orang tua, berguna bagi sesama.
- Ibu Dian Marhaeni K, S.Sos, M.Si selaku Dosen dan Sekretaris Fakultas yang selalu meluangkan waktu dan menerima aspirasi ataupun keluhan saya dengan sangat baik.
- Bapak Urip Mulyadi, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen dan penguji kompre. Yang telah memberikan dukungan baik secara akademik ataupun secara moral hingga sampai saat ini.
- Terimakasih kepada Ibu Rimbar dan Mas Heru, Pak Sukma serta seluruh pegawai Tata Usaha yang sangat murah hati mau direpotkan dan dimintain tolong jika penulis ada kendala mengenai administrasi dan lain-lain. Tak lupa saya ucapkan terimakasih juga yang sangat besar kepada oak Sukma penjaga perpustakaan FBIK yang selalu bersedia mengerti kita ketika kita seharian dari pagi sampai kampus tutup untuk mengerjakan skripsi perpustakaan FBIK.
- Terimakasih yang sangat besar penulis ucapkan kepada teman-teman BEM FBIK periode 2017-2018, Rezza, Arifin, Ridho, Daffa, Muha, Riski, Ratna, Iska, Mila, Laelia, Nilam, Fau, Cikal, Sri, Rini, Icha, Nadhif, dan semua anggota yang selalu menghargai, menghormati peneliti sebagai kakak dan pimpinan BEM meskipun peneliti masih banyak kekurangan di segala hal.
- Kepada teman-teman Pondok Pesantren, Guru (Syaiq), Anas, Fikri, Saefi, Teweh (Najib), Yusyfa, Pak Lurah Aan, Anip, Marom, Kang Rohman, Adib,

Nobi, Gembel, Kacang, Niam Kendal, Niam Pok, Arwani, Pak Man dan semua Kang-kang Pondok yang tidak bisa peneliti sebut satu-per satu. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, hiburan serta cipratan ilmu yang kalian berikan. Mudah-mudahan kita akan dipertemukan di waktu dan kondisi yang lebih baik dan baik lagi kedepan.

- Kepada The Djalal Squad, Arifin, Rezza, Dinar, Ratna, Gamma, Syakir, Mas Ilham dan semua penghuni Kos Jalal sekaligus Bapak Jalal yang *absurd* banget. Terimakasih atas doa dan dukungannya.
- Spesial untuk *my love*, yang Insya Allah Jodohku, Nadya Zumar Humairo' S.I.Kom, Terimakasih untuk semua waktu selama ini. Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain Terimakasih dan Maaf. Terimakasih atas segalanya. Perhatiannya, kasih sayangnya, motivasinya, doanya dan semua yang tidak bisa penulis gambarkan melalui kata-kata. Mudah-mudahan Allah melancarkan jalan kita untuk melangkah lebih jauh ke depan, Amin
- Teman-teman satu angkatan ku di ILKOM UNISSULA 2015, Mozlem, Rezza, Doni, Fajrur, Dimas, Haiqal, Indra, Azis, Arifin, dan lainnya yang tidak bisa penulis sebut satu per satu. Terimakasih untuk hari hari penuh warna dan mengesankan selama 4 tahun masa perkuliahan, berbagai hal kita telah lewati, semua tugas tersulit berhasil kita lampau, semoga kelak kita dipertemukan kembali dengan kesuksesan kita masing-masing Amiinn
- ILKOM UNISSULA angkatan 2015, 2016, 2017, 2018. Terima kasih telah menjadi sejarah cerita bahagia selama dibangku perkuliahan
- Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi yang sudah menjadi rumah yang nyaman bagi penulis. Selalu memberikan fasilitas yang memadai sehingga penulis merasa nyaman dalam mengerjakan skripsi ini.
- Semua pihak yang selama ini telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun ini tidak akan lepas dari kekurangan dan kesalahan meskipun peneliti telah mengupayakan agar penulisan skripsi ini bisa tampil dengan maksimal. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk banyak pihak. Amin.

Semarang, 13 September 2019

Penulis