

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK**

(Studi kasus pada Mahasiswa Mercu Buana Kampus A Jakarta Barat)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Khairul Umam Al Rafiq

NIM : 43111010210

Dosen Pembimbing :

Erna S. Imaningsih, SE., M.Si

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda yangan dibawah ini:

Nama : Khairul Umam Al Rafiq

NIM : 43111010210

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2017



Khairul Umam Al Rafiq

NIM 43111010210

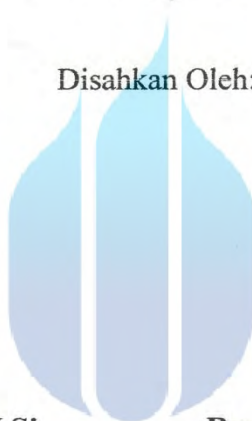

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Khairul Umam Al Rafiq
NIM : 43111010210
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Go-jek
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Erna S. Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal: 29 - 03 - 2017

Ryani Dhyani Parashakti, SE., MM

Tanggal: 25 - 03 - 2017.

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen-S1



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal: 30 / 3 / 2017

Dudi Permana, Ph.D

Tanggal: 30/3/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK” (Studi kasus pada Mahasiswa Mercu Buana Kampus A Jakarta Barat)**

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Erna S. Imaningsih, SE., Msi selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran & semangat selama penyelesaiannya skripsi ini hingga akhir. Dan berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, S.T., M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Yang Teristimewa, kedua Orang Tua saya Misbahul Munir, SQ dan Nuriyah yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi,

kasih sayang dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Sahabat yang tidak pernah berhenti memberi doa, semangat serta canda tawanya. Terima kasih Andri, Jefri, Wahyu, Doni, Johan, Iskandar, Deni, Novi Adi, Agus, Conte, Ahmad Hasan, Rizki Alfianto, Omdut, Mas Andre.
6. Teman-teman Kafe Nikmat (KN), Idam, Tanyo, Beny, Alfania, Sari, Wahyu, Roby Juni, Lulu, Yusuf, Patar Pakpahan, Agung Otoy, Rhanty, Aries, Sutrisno, Rinaldi, Defa, Budi, Nico, dan Pandu, teman-teman manajemen S1 angkatan 2011, teman-teman Arsitek 2011, teman-teman Design Grafis 2011, teman-teman Psikologi, teman-teman Sistem Informasi 2011, dan teeman-teman manajemen 2012 dan 2013. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, canda tawa, dan motivasi selama proses penyusunan hingga skripsi ini telah diselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi, Beni Purnomo, Rhanty, Niko Amanta, Zulia, Ivon Mega, Arkan, Gilang, Chakra, Canoe, Zul, . Semoga sukses dan kita diberi kemudahan dalam segala hal.

Kepada seluruh pihak, saudara, sahabat dan teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua semangat, motivasi dan doa-doa terbaik yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala yang kalian berikan dengan segala rahmat dan karunia-Nya. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh

karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang.



Jakarta, 31 Januari 2017

Khairul Umam Al-Rafiq

43111010210

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
a. Definisi Manajemen Pemasaran	10
2. Kualitas Layanan	13
a. Definisi Kualitas Layanan	13
b. Faktor-faktor Kualitas Layanan	15
d. Dimensi Kualitas Layanan	19
3. Harga	26

a. Definisi Harga	26
b. Indikator Harga	28
4. Promosi	28
a. Definisi Promosi	28
b. Tujuan Promosi	29
c. Dimensi Promosi.....	31
5. Loyalitas Pelanggan	32
a. Definisi Loyalitas Pelanggan	32
b. Efek Loyalitas Pelanggan	34
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	35
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	38
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	38
3. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
1. Waktu Penelitian	41
2. Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	42
D. Pengukuran Variabel	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian	46
1. Populasi Penelitian	46
2. Sampel Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data	48

1. Kuesioner	48
G. Jenis Data	49
H. Metode Analisis Data	49
1. Uji Kualitas Data	49
a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliabilitas	50
2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	50
3. Uji Asumsi Klasik	50
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Multikolonieritas	52
c. Uji Heteroskedastisitas	52
4. Koefisien Determinasi	53
5. Uji Hipotesis	54
a. Uji T (Pengujian Secara Parsial)	54
6. Uji ketepatan model (Uji F)	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	56
B. Karakteristik Profil Responden	57
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran	60
C. Hasil Uji Kualitas Data	60
1. Hasil Uji Validitas	60
2. Hasil Uji Reliabilitas	62
D. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	63

E. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1. Hasil Uji Normalitas	65
2. Hasil Uji Multikolonieritas	65
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
F. Uji ketepatan model (uji statisti f)	67
G. Hasil Uji Hipotesis	68
a. Uji T (Pengujian Secara Parsial)	68
H. Uji koefisien determinasi	69
F. Pembahasan dan Hasil Penelitian	70
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR LAMPIRAN	78



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Aplikasi Go-jek	3
1.2	Perbandingan Go-jek dengan pesaing	4
1.3	Tingkat Loyalitas Pelanggan Go-jek	6
2.1	Dimensi dan atribut model SERVQUAL	21
2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.3	Rerangka Konseptual	40
3.1	Operasionalisasi Variabel	44
3.2	Pengukuran Skala Likert	46
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	59
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran	60
4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)	60
4.7	Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	61
4.8	Hasil Uji Validitas Promosi (X3)	61
4.9	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
4.10	Hasil Uji Realibilitas	62
4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
4.12	Hasil Uji Normalitas	65
4.13	Hasil Uji Multikolineritas	65
4.14	Hasil Uji Heterokedasititas	67
4.15	Hasil Uji Ketepatan Model (uji f)	68

4.16 Hasil Uji T	69
4.17 Hasil Uji Koefisien Determenasi	70



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Aplikasi Go-jek	3
5.1	Logo Go-jek	57



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	79
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden	82
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	83
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas	84
Lampiran 5	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	85
Lampiran 6	Hasil Uji Berganda Asumsi Klasik	86
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	87

