



**ANALISA PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAKSI  
BLUE BIRD**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**MAYANINGSIH  
55114120069**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**



**ANALISA PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAKSI  
BLUE BIRD**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**MAYANINGSIH  
55114120069**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi Blue Bird

Bentuk Tesis : Penelitian Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mayaningsih

NIM : 55114120069

Program : Magister Manajemen

Tanggal : September 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II


  
(Dr. Alugoro Mulyowahyudi, MM)

  
(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

Direktur  
Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

  
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

  
(Dr. Aty Herawati, Msi)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisa Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi Blue Bird  
Bentuk Tesis : Penelitian Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Mayaningsih  
NIM : 55114120069  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : Agustus 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 9 Agustus 2017



Mayaningsih

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga Tesis dengan judul “Analisa Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Taksi Blue Bird di Jakarta Barat)” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dalam bidang Manajemen Pemasaran.

Dengan selesainya tesis ini tentunya tidak terlepas dari banyak bantuan pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepala penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Alugoro Mulyowahyudi MM dan Ibu Dr. Augustina Kurniasih. ME, terima kasih atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing tesis saya.
2. Ibu Dr. Rina Astini SE, MM., selaku dosen mata kuliah *Marketing Research*, yang telah memberikan masukan dan dorongan serta mengarahkan dalam penyusunan proposal Tesis.
3. Ibu Dr. Farida Elmi, MM selaku dosen penelaah sidang proposal yang banyak memberikan masukan dan saran di dalam penulisan tesis ini.
4. Ibu Dr. Mirza, ST, MM., dan Prof Dr. Djumarno, MBA selaku penguji sidang tesis saya dan banyak memberikan banyak masukan dan saran sehingga penulisan tesis ini menjadi sempurna.

5. Kedua orang tua saya, Cahyadi Suntoro dan Sutina yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya agar selesainya perkuliahan ini.
6. Teman-teman kuliah di Universitas Mercu Buana , Mbak Wini, Kak Laina dan teman-teman lainnya yang sama-sama saling memberikan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Rekan-rekan Program Studi Magister Manajemen T-302, yang secara terus menerus memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan perkuliahan S2.
8. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penelitian ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulisan karya ilmiah selanjutnya. Kiranya penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam ilmu Pemasaran.

Jakarta, 9 Agustus 2017

Mayaningsih

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan .....	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha .....	16
2.3. Sumber Daya .....	19
2.4. Tantangan Bisnis .....	21
2.5. Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis .....	23
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA, PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kajian Teori .....	26
3.2. Penelitian Terdahulu .....	45
3.3. Kerangka Pemikiran .....	46
3.4. Hipotesis .....	46
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis / Disain Penelitian .....	48
4.2 Variabel Penelitian .....	49
4.3 Definisi Operasional .....	49

4.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	51
4.5	Jenis dan Sumber Data.....	51
4.6	Teknik Pengumpulan Data .....	52
4.7	Teknik Analisis Data .....	53

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1.	Hasil Penelitian .....	63
5.1.1	Uji Instrumen .....	63
5.1.2	Karakteristik Responden.....	65
5.1.3	Statistik Deskriptif Data Penelitian .....	67
5.1.4	Uji Asumsi Klasik .....	68
5.1.5	Regresi Liner Berganda .....	71
5.2.	Pembahasan .....	75

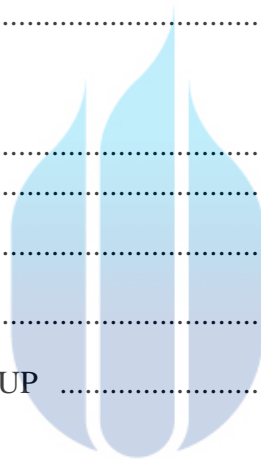
## **BAB VI KESIMPULAN**

6.1.	Kesimpulan .....	80
6.2.	Saran .....	81

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	83
-----------------------------	----

LAMPIRAN .....	86
----------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	102
----------------------------	-----



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pendapatan Taksi Blue Bird Tahun 2014-2016.....	3
Tabel 1.2.	Perbandingan Daftar Harga Taksi Blue Bird dan Express VS GoCar, GrabCar dan Uber.....	5
Tabel 1.3.	Perbandingan Pelayanan Taksi Blue Bird dan Taksi Online.....	8
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 3.2.	Kerangka Pemikiran .....	46
Tabel 4.1.	Operasional Variabel.....	50
Tabel 4.2.	Kerangka Uji Korelasi antar Dimensi.....	61
Tabel 4.3.	Interval Kekuatan Hubungan Korelasi.....	62
Tabel 5.1.	Uji Validitas .....	64
Tabel 5.2.	Uji Reliability .....	65
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden .....	66
Tabel 5.4	Statistik Deskriptif Data Penelitian .....	67
Tabel 5.5.	Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 5.6.	Hasil Uji Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	71
Tabel 5.7.	Korelasi antar Variabel Independen dengan Variabel Dependen .....	75
Tabel 5.8.	Korelasi Matriks antara Dimensi .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Hasil Survei Pelanggan Pengguna Taksi .....	2
Gambar 1.2	Grafik Pendapatan Taksi Blue Bird tahun 2014 – 2016 kuartal 1 .....	4
Gambar 1.3	Diagram Hasil Survei Taksi Blue Bird Tentang Harga .....	5
Gambar 1.4	Diagram Hasil Survei Tentang Promosi .....	6
Gambar 1.5	Diagram Hasil Survei Tentang Kualitas Pelayanan.....	7
Gambar 2.1.	Logo Taksi Blue Bird .....	13
Gambar 2.2	Kegiatan Usaha Perusahaan Transportasi Darat Blue Bird .....	23
Gambar 5.1.	Uji Normalitas .....	69
Gambar 5.2.	Uji Heteroskedastisitas .....	70



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA