

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE GRABCAR DI JAKARTA**

SKRIPSI

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



Nama : Adi Torio Rusman Dana

Nim : 43113110004

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adi Torio Rusmandana
Nim : 43113110004
Program studi : S1 manajemen

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

Demikain pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Desember 2019



Adi Torio Rusmandana
Nim: 43113110004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adi Torio Rusman dana
NIM : 43113110004
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online GrabCar di Jakarta
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh,

Pembimbing



Dr. Zulfitri, MS.,MM

Tanggal : 30 Mei 2020

Ketua Penguji,



Dr. Arief Bowo. P. Kasmoo. Ph. D

Tanggal:

Dekan



Dr. Harnoyansah, Ak., M.Si, CA

Tanggal:

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M. Si

Tanggal: 02 Juli 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa transportasi online GrabCar Di Jakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Penelitian ini dilakukan terhadap 115 responden pengguna transportasi online GrabCar di Jakarta. Analisa data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 21. Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan uji t yakni t hitung (4,985) > t tabel (1,655) dan sig. 0,000 < 0,005 dan harga ada pengaruh yang signifikan antara harga dan kepuasan pelanggan yang memiliki nilai t hitung (3,600) > t tabel (1,655) dan sig. 0,000 < 0,05 sedangkan Promosi ada pengaruh positif namun tidak signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan uji t hitung (0,866) < t tabel (1,655) dan sig. 0,394 > 0,05.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

His study aims to determine the effect of Service Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction of users of GrabCar online transportation services in Jakarta. The sampling technique in this study uses purposive sampling. This study was conducted on 115 respondents who used GrabCar online transportation in Jakarta. Analysis of the data used is statistical analysis in the form of multiple linear regression tests processed using SPSS version 21. The results of the analysis using SPSS show that there is a significant effect on service quality between service quality on customer satisfaction as evidenced by the t test namely t arithmetic (4.985) > t table (1.655) and sig. 0,000 < 0.005 and the price there is a significant effect between price and customer satisfaction which has a value of t arithmetic (3,600) > t table (1,655) and sig, 0,000 < 0,05 while Promotion there is a positive but not significant effect between promotions on customer satisfaction evidenced by the t test (0.866) < t table (1.655) and sig. 0.394 > 0.05.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyusun proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online GrabCar Di Jakarta”**, penulisan ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari pihak, khususnya Bapak Dr.Zulfitri,.MS,.MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang baik penulis haturkan alhamdulillah atas rahmat Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahNYA dan penulis juga berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. ir. Ngadino Surip, M.Sselaku 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, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi SI Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Kedua Orang Tua dan Keluarga penulis yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh teman-teman Manajemen SI FEB UMB angkatan 2013 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna yang dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penyusunan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 1 Desember 2019

Adi Torio Rusmandana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kontribusi penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Perilaku Konsumen	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Harga	22
2.1.5 Promosi	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	32
2.1.7 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.1.8 Hubungan Antara Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.1.9 Hubungan Antara Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.1.10 Hubungan Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan	

Pelanggan	36
2.2 Pengembangan Hipotesis	37
2.3 Penelitian Terdahulu.....	38
2.4 Rerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Definisi dan Operasional Variabel	43
3.4 Pengukuran Variabel.....	49
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.5.1 Populasi	50
3.5.2 Sampel.....	50
3.5.3 Data dan Jenis Data.....	51
3.5.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Metode Analisis Data	53
3.6.1 Analisis Data	53
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
3.6.4 Analisa Regresi Linier Berganda	58
3.6.5 Uji Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Sejarah Singkat PT. Grab Indonesia	63
4.1.2 Fitur Layanan PT.Grab Indonesia.....	63
4.1.3 Visi dan Misi Grab	64
4.2 Demografi Responden.....	65
4.3 Statistik Deskriptif	71
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
4.3.2 Deskripsi Variabel Harga	73

4.3.3 Deskripsi variabel Promosi	75
4.3.4 Deskripsi Variabel kepuasan Pelanggan	76
4.4 Hasil Uji Kualitas Data	77
4.5 Uji Reabilitas.....	81
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	82
4.6.1 Uji Normalitas.....	82
4.6.2 Uji Multikolonieritas.....	83
4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
4.9 Hasil Hipotesis	87
4.9.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	87
4.9.2 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)	88
4.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89
4.10 Pembahasan.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.1	Tabel survey kekecewaan konsumen (YLKI)	3
1.1.2	Tabel Top Brand Award	4
1.2	Tabel Hasil Pra survey	7
3.3.1	Tabel Operasional Variabel.....	46
3.5.4	Tabel Pengukuran Skala Likert	53
3.6	Tabel Koefisien Korelasi Spearman.....	56
3.6.5.3	Koefisien Determinasi dan Taksirannya	62
4.2.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Harga	66
4.2.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Status	67
4.2.4	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
4.2.5	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.2.6	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	69
4.2.7	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	70
4.2.8	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan GrabCar dalam Sebulan	71
4.3.1	Tabel Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
4.3.2	Tabel Deskripsi Variabel Harga.....	72
4.3.3	Tabel Deskripsi Variabel Promosi	75
4.3.4	Tabel Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	76
4.4.1	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	78
4.4.2	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Harga	79
4.4.3	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	79
4.4.4	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	80
4.5	Hasil Uji Reabilitas	81
4.6.1	Hasil Uji Normalitas One (Sample Kolmogorof-Smirnov)	82

Tabel	Judul	Halaman
4.6.2	Hasil Uji Multikolonieritas	84
4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
4.8	Hasil Regresi Linear Berganda	86
4.9.1	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	88
4.9.2	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)	89
4.9.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Rerangka Pemikiran	42
4.6.1	Hasil uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	83
4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	102
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	107
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	118
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	126
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas	128
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	129
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	131
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	132