

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
GRABBIKE  
(Studi Kasus di Wilayah DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**



**NAMA : REINALDY RESKIANSYAH**

**NIM : 43115020004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
GRABBIKE  
(Studi Kasus di Wilayah DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NAMA : REINALDY RESKIANSYAH**

**NIM : 43115020004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reinaldy Reskiansyah

Nim : 43115020004

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Januari 2023



Reinaldy Reskiansyah

Nim: 43115020004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reinaldy Reskiansyah  
NIM : 43115020004  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN GRABBIKE (Studi Kasus di Wilayah DKI  
Jakarta)  
Tanggal Sidang : 3 Maret 2023

Disahkan oleh :


Pembimbing



Prof. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, IPU., CMA., MSS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03232179



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas rahmat, berkat, dan taufik-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike (Studi Kasus di Wilayah DKI Jakarta)”**.

Penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri agar lebih baik di masa yang mendatang. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan, bimbingan, waktu, dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya, penulis juga ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah. M Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM selaku Dosen Ketua Penguji.
5. Bapak Dr. Eri Marlapa, SE, MM selaku Dosen Penguji.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan do'a, semangat, dan dukungan moral serta material yang tiada hentinya kepada penulis.
8. Kepada sahabat dan teman yang telah memberikan saya dukungan dan semangat yang luar biasa selama menempuh perkuliahan hingga tahap menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, dukungan serta do'a nya.

Jakarta, 3 Maret 2023



Reinaldy Reskiansyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	16
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Kontribusi Penelitian.....	18
1. Kontribusi Teoritis.....	18
2. Kontribusi Praktis .....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	<b>19</b>
.....	
A. Kajian Pustaka .....	19
1. Pemasaran .....	19
2. Jasa.....	22
3. Harga.....	25
4. Kualitas Pelayanan.....	27
5. Kepuasan Pelanggan.....	29
6. Loyalitas Pelanggan.....	31

B.	Penelitian Kajian Riset Terdahulu.....	35
C.	Rerangka Pemikiran .....	38
D.	Pengembangan Hipotesis.....	39
1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
3.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
1.	Waktu Penelitian.....	43
2.	Tempat Penelitian.....	43
B.	Desain Penelitian.....	44
C.	Definisi dan Operasional Variabel .....	44
1.	Variabel Penelitian.....	44
2.	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	45
D.	Pengukuran Variabel .....	50
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
1.	Populasi .....	51
2.	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel .....	51
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	52
1.	Jenis Data.....	53
G.	Metode Analisis Data .....	53
1.	Analisis PLS (Partial Least Square) .....	53
2.	Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS .....	54



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
A.    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B.    Statistik Deskriptif.....	62
1.    Berdasarkan Jenis kelamin .....	63
2.    Berdasarkan Pekerjaan.....	64
3.    Berdasarkan Usia .....	65
4.    Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
5.    Berdasarkan Penghasilan .....	66
C.    Deskripsi Variabel .....	67
1.    Harga.....	67
2.    Kualitas Pelayanan.....	68
3.    Kepuasan Pelanggan.....	69
4.    Loyalitas Pelanggan.....	70
D.    Metode Analisis Data: <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	71
1.    Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	72
2.    Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	81
3.    Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	84
4.    Pengujian Mediasi.....	87
E.    Pembahasan .....	89
1.    Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
2.    Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
3.    Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	90
4.    Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	90
5.    Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	91

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>



## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Perbandingan Tarif Grabbike Di Wilayah Zona II (Jabodetabek) Sebelum Dan Sesudah KP Nomor 348 Tahun 2019 .....	7
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survey 30 Pengguna Jasa GrabBike Mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan & Loyalitas Pelanggan .....	11
Tabel 1.3	Data Hasil Pra Survey 30 Pengguna Jasa GrabBike Mengenai Harga	12
Tabel 1.4	Data Hasil Pra Survey 30 Pengguna Jasa GrabBike Mengenai Kualitas Pelayanan .....	13
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Harga .....	46
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	49
Tabel 3.5	Instrumen Skala Likert .....	51
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	64
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia .....	65
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	66

Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Variabel Harga (X1) .....	67
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	68
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	69
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	70
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	73
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	75
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker).....	77
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (HTMT) .....	78
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	78
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) (Modifikasi)...	79
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	80
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	81
Tabel 4.18 Nilai $R^2$ Variabel Endogen.....	82
Tabel 4.19 Nilai <i>F-Square</i> ( $F^2$ ) .....	83
Tabel 4.20 Nilai $Q^2$ .....	84
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis .....	85
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Mediasi .....	88

## DAFTAR GRAFIK

No	Keterangan	Halaman
	Grafik 1.1 Preferensi Konsumen terhadap Layanan Moda Transportasi Darat Urban di Indonesia .....	9



## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
	Gambar 2.1 Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	38
	Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS .....	73
	Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	75
	Gambar 4.3 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 2).....	79
	Gambar 4.4 Hasil Uji Bootstrapping.....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner.....	102
Lampiran 2.	Tabulasi Jawaban Responden.....	109
Lampiran 3.	Karakteristik Responden.....	114
Lampiran 4.	Deskripsi Jawaban Responden.....	115
Lampiran 5.	Gambar Hasil Algoritma PLS.....	118
Lampiran 6.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	118
Lampiran 7.	Gambar Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 2).....	119
Lampiran 8.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	120
Lampiran 9.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker).....	120
Lampiran 10.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (HTMT).....	120
Lampiran 11.	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	121
Lampiran 12.	Gambar Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 3).....	121
Lampiran 13.	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) (Modifikasi).....	121
Lampiran 14.	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	122
Lampiran 15.	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	122
Lampiran 16.	Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen.....	122
Lampiran 17.	Nilai F-Square (F2).....	122

Lampiran 18. Nilai $Q^2$ .....	122
Lampiran 19. Hasil Pengujian Hipotesis.....	123
Lampiran 20. Gambar Hasil Uji Bootstrapping.....	123
Lampiran 21. Hasil Pengujian Mediasi.....	124

