



**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN KEMBALI  
KEMBALI TRANSPORTASI ONLINE DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**NAMA : IDU PRAKTIKNO  
NIM : 55121120030**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2024**



**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN KEMBALI  
KEMBALI TRANSPORTASI ONLINE DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

NAMA : IDU PRAKTIKNO  
NIM : 55121120030

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2024**

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the factors that influence Customer Satisfaction, including: Price, Promotion, and Service Quality. This study also wants to analyze the effect of Price, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction on Reuse Decisions and analyze how Customer Satisfaction mediates the effect of Price, Promotion, Service Quality on Reuse Decisions. The population in this study were customers who had used online transportation. The sampling used was this sample was probability sampling. The research method used was quantitative with SEM-PLS. Based on the analysis in this study, the results obtained were: Price does not have a significant effect on Customer Satisfaction; Promotion has a positive and significant effect on Customer Satisfaction; Service Quality has an effect on Customer Satisfaction; Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Reuse Decisions; Price has an effect on Reuse Decisions; Promotion has no effect on Reuse Decisions; Service Quality has a positive and significant effect on Reuse Decisions; Customer Satisfaction failed to mediate the effect of Price on Reuse Decisions; Customer Satisfaction successfully mediates Promotion, Service Quality on Reuse Decisions.*

**Keywords:** *Price, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction, Reuse Decisions*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, diantaranya : Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan,. Penelitian ini juga ingin menganalisis pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali serta menganalisis bagaimana Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali. Populasi dalam penelitian ini pelanggan yang pernah menggunakan transportasi online. pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel ini ialah probability sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan SEM-PLS. Berdasarkan analisis pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa : Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali; Harga berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali; Promosi tidak berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali; Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali; Kepuasan Pelanggan tidak berhasil memediasi pengaruh Harga terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali; Kepuasan Pelanggan berhasil memediasi Promosi, Kualitas Layanan terhadap Keputusan penggunaan kembali Kembali.

**Kata Kunci: Harga, Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan penggunaan kembali Kembali**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Kembali Kembali Transportasi Online Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Idu Praktikno

NIM : 55121120030

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Agustus 2024

Mengesahkan  
Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dudi Permana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak.



Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Kembali Transportasi Online Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Idu Praktikno

NIM : 55121120030

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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.

MERCU BUANA

Jakarta, 5 Agustus 2024



SEPULUH RIBU RUPIAH  
10000  
TEL. 23  
METERAI  
TEMPEL  
83872ALX357259905

(Idu Praktikno)



## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Idu Praktikno  
NIM : 55121120030  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

*“Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Kembali Transportasi Online dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”*, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

Jakarta, 2 Agustus 2024

Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ **Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Kembali Kembali Transportasi Online Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi**”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih Dudi Permana, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terlaksananya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

- 1 Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2 Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
- 3 Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.
- 4 Dudi Permana, Ph.D selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangat dalam proses pengerjaan tesis ini.
- 5 Dosen-dosen program studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat.
- 6 Seluruh rekan-rekan yang memberikan support untuk menyelesaikan tesis ini.
- 7 Istri saya (Evi Lutfiyana, SPd.i, M.Ak) yang sudah mendukung saya dalam proses penyusunan tesis ini.
- 8 Orang tua (Alm. Bpk.Hadi Sutarto & Ibu Moyarni) serta keluarga atas doa, kesabaran, dan dukungannya yang tiada henti

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam penulisan tesis ini. Akhirnya, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 5 Agustus

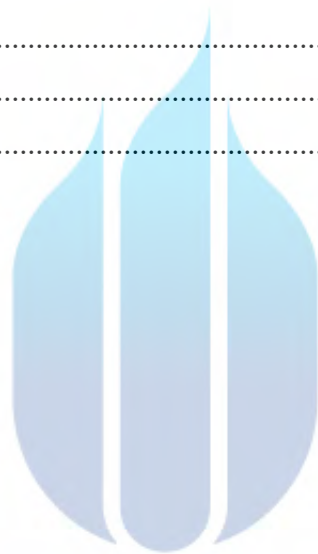
(Idu Praktikno)



## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kontribusi Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Kajian Teori .....	11
2.1.1. Pemasaran .....	11
2.1.2. Keputusan penggunaan kembali .....	11
2.1.4. Harga .....	15
2.1.4. Kualitas Layanan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.4. Kerangka Pemikiran .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
3.1 Desain Penelitian .....	34
3.2 Definisi & Operasional variabel .....	35
3.3. Populasi dan Sampel .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	40
BAB IV .....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	45
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	46
4.1.4. Bidang Usaha Perusahaan.....	46
4.2. Statistik Deskripsi .....	47
4.2.1. Deskripsi Responden.....	47
4.3. Hasil Analisis Data.....	49
4.3.1. Hasil Analisis Partial Least Square.....	49
4.3.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
BAB V.....	74
5.1. Kesimpulan .....	74
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN.....	81



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Transportasi Online.....	1
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1: Jumlah Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Gambar 4.2: Jumlah Pengguna Berdasarkan Usia .....	48
Gambar 4.3: Jumlah Pengguna Berdasarkan Pekerjaan Saat ini.....	49
Gambar 4.4: Nilai Loading Factor .....	50
Gambar 4.5: Hasil Uji T-Statistic.....	60



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....	39
Tabel 4.1 Outer Loading .....	50
Tabel 4.2 Nilai AVE .....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Discriminant Validity .....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji HTMT.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Fornell-Larcker.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Composite Reliability.....	55
Tabel 4.7 Nilai R-Square.....	57
Tabel 4.8 Nilai F-Square .....	58
Tabel 4.9 Nilai Predictive Relevance ( $Q^2$ ).....	59
Tabel 4.10 Model Fit.....	39
Tabel 4.11 Hasil T-Statistic Pengaruh Langsung.....	39
Tabel 4.12 Hasil T-Statistic Pengaruh Tidak Langsung .....	39