

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
GRAB BIKE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh
Risal Maulana
41183402190027



Strata I
Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI GRAB
BIKE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA BEKASI

Tanggal : 20 Maret 2024

Oleh

Risal Maulana

NPM : 41183402190027

Disetujui,

Pembimbing



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI GRAB
BIKE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA BEKASI

Tanggal : 27 Maret 2024

Oleh

Risal Maulana

NPM : 41183402190027

Diuji oleh,

Penguji I



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,

Pembimbing



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

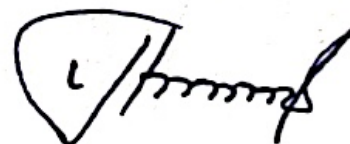


Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risal Maulana
NPM : 41183402190027
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan dan Promosi
Grab Bike terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota
Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apa pun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 20 Maret 2024

Yang menyatakan,


Risal Maulana

ABSTRAK

Risal Maulana (41183402190027)

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Grab Bike terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Bekasi

XIV + 138 halaman + 23 Tabel + 5 gambar + 17 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Grab Bike Terhadap Kepuasan pelanggan di Kota Bekasi. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan transportasi online Grab Bike. Untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dan menggunakan metode purposive sampling. Penggunaan metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner melalui google form. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi linier berganda yang dihitung menggunakan program Statistic Product and Service Solution 16.0 (SPSS 16.0).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) variabel Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan (3) Variabel Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,469 yang berarti besarnya pengaruh harga, kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 46,9% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalammu'alikum wr.wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin, Dengan memanjatkan puji syukur serta nikmat atas kehadiran Allah SWT. Dan tidak lupa sholawat serta salam kepada Ya Nabiyuna Muhammad SAW. penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Grab Bike terhadap kepuasan pelanggan di Kota Bekasi". Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (S-1) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan, saran, dan ikut memotivasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada ;

1. Ibu Isti Pujiastuti, S. E., M. E. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberi arahan, bimbingan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S. E., M. M. selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen penguji Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S. E., M. S. M. Selaku dosen penguji yang sudah memberikan saran dan kritik yang diajukan dalam sidang skripsi
5. Seluruh dosen dan staf Tatat Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi yang telah memberikan ilmu dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang tua tercinta, Bapak Usiyah dan Ibu Uminih, Serta kaka dan adik saya Sunenti dan Diah Qhori Aulia. Terimakasih untuk segala kasih sayang, biaya kuliah, dukungan moral dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis termotivasi

menyelesaikan studi ini dengan baik.

7. Teruntuk Tina Sutinah sebagai partner spesial saya, terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, terutama meluangkan waktunya, memberikan motivasi, saran, doa, harapan, dan kontribusi dari awal pembuatan skripsi ini.
8. Semua pihak yang membantu serta mendukung dalam penyusunan tugas akhir, terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Sehingga dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan adanya kritik, saran serta masukan sebagai perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. *Allohumma Aamiiin Ya Rabbal'alamin.*

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Bekasi, 20 Maret 2024

Penulis

Risal Maulana

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	13
1.5 Sistematika Pelaporan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2 Jenis Jenis Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan Pada Penelitian Ini	18
2.2 Harga	18
2.2.1 Definisi Harga	18
2.2.2 Jenis Jenis Harga	19

2.2.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Harga	19
2.2.4 Indikator Harga Pada Penelitian Ini	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.4 Promosi	22
2.4.1 Definisi Promosi	22
2.4.2 Jenis Jenis Promosi	23
2.4.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	24
2.4.4 Indikator Promosi Pada Penelitian Ini	25
2.5 Tinjauan Terhadap Penelitian Terdahulu.....	26
2.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	35
2.6.1 Hubungan Antar Variabel	35
2.6.2 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.1.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	39
3.1.2 Populasi dan Sampel	39
3.2 Data dan Teknik Pengumpulan	40
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.3 Teknik Pengolahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	47
4.2	Profil Data Responden	47
4.3	Deskripsi Variabel	49
1.3.1	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
1.3.2	Deskripsi Data Variabel Harga (X1).....	50
1.3.3	Deskripsi Data Variabel Kualitas pelayanan (X2).....	52
1.3.4	Deskripsi Data Variabel Promosi (X3).....	53
4.4	Uji Kualitas Data.....	55
4.4.1	Deskripsi Hasil Uji Validitas	55
4.4.2	Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	59
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.5.1	Uji Normalitas.....	59
4.5.2	Uji Multikolinearitas	60
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.7	Analisis Data dan Uji Hipotesis	65
4.7.1	Uji T (Parsial)	65
4.7.2	Uji F (Simultan)	66
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.8	Pembahasan.....	68
4.8.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.8.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70

4.8.4 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.9 Kelemahan Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tansportasi Online Yang Banyak Di Gunakan Tahun 2019-2022.....	3
Gambar 1.2 Sop Grab.....	5
Gambar 1.3 Sop Gojek	5
Gambar 1.4 Perbandingan Aplikasi Grab dan Gojek.....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Grab Bike Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Bekasi.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-Survei Kepuasan Pelanggan	4
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Ojek Online	7
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Grab	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Koefisien Korelasi dan Takisrannya	46
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X1)	50
Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	52
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Promosi (X3).....	54
Tabel 4.7 Hasil uji validitas instrumen penelitian	56
Tabel 4.8 Hasil uji validitas instrumen penelitian	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial)	65
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Keluhan Terkait Kepuasan	85
Lampiran 3 Perbandingan Harga Dan Keluhan Terkait Harga	86
Lampiran 4 Keluhan Terkait Kualitas Pelayanan	88
Lampiran 5 Tabulasi Data	93
Lampiran 6 Distribusi R Tabel.....	109
Lampiran 7 Hasil Olah Data Spss Validitas Dan Reliabilitas	111
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	121
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis.....	121
Lampiran 11 Tabel Distribusi T	123
Lampiran 12 Tabel Distribusi F	127
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi	132
Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal	133
Lampiran 15 Surat Keterangan Pembimbing	135
Lampiran 16 Turnitin	136
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup.....	137

Lampiran 16 Turnitin

SKRIPSI RISAL MAULANA.docx

ORIGINALITY REPORT

29%	21%	3%	27%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	12%
2	repository.umnaw.ac.id Internet Source	5%
3	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	1%
5	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
6	Submitted to stipram Student Paper	<1%
7	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1%
8	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1%
9	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1%