PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE*

DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen

Oleh :

RISKA FATIMAH

NIM : 2015210034

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE* DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen

Oleh :

RISKA FATIMAH

NIM : 2015210034

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE* DI SURABAYA

Diajukan Oleh:

RISKA FATIMAH

NIM: 2015210034

Skripsi Ini Telah Dibimbing
Dan Dinyatakan Siap Diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 29 Oktober 2019

(Faizatul Hiqmah, S.Sos., MM)
0722068603

S K R I P S I

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE* DI SURABAYA

Disusun oleh:

RISKA FATIMAH

NIM: 2015210034

Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 11 September 2019

Tim Penguji

Ketua	:	**(Dr. Basuki Rahmat, SE., MM)**	.....
Sekretaris	:	**(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)**	.....
Anggota	:	**(Emma Julianti, SE., MM)**	.....

PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a	: Riska Fatimah
Tempat, Tanggal Lahir	: Bojonegoro, 17 Juli 1997
N.I.M	: 2015210034
Program Studi	: Manajemen
Program Pendidikan	: Sarjana
Konsentrasi	: PEMASARAN
Judul	: **PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE* DI SURABAYA**

Disetujui Dan Diterima Baik Oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal: 29 Oktober 2019

(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.)

Dosen Pembimbing, Tanggal: 29 Oktober 2019

(Faizatul Hiqmah, S.Sos., MM)
0722068603

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE* DI SURABAYA** tepat pada waktunya. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata jurusan manajemen.

Pada kesempatan ini peneliti dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Faizatul Hiqmah, S.Sos., MM. selaku dosen pembimbing
2. Mochamad Nurhadi S.Kom., M. M. selaku dosen wali
3. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 28 Agustus 2019

Riska Fatimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Sistematika Penulisan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Penelitian Terdahulu 10
2.2 Landasan Teori 18
2.3 Hubungan Antar Variabel 25
2.4 Kerangka Pemikiran 28
2.5 Hipotesis Penelitian 29

BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Rancangan Penelitian 30
3.2 Batasan Penelitian 30
3.3 Identifikasi Variabel 31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 31
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 35
3.6 Sumber Data 39
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data 39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 40
3.9 Teknik Analisis Data 42

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....**50**
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....50
4.2 Analisis Data.....55
4.3 Pembahasan.....74

BAB V PENUTUP.....**80**
5.1 Kesimpulan.....80
5.2 Keterbatasan Penelitian.....81
5.3 Saran.....81

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE
PERBANAS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang 17
Tabel 3.1 : Skala *Likert* Dan Pengukuran Tabel Kelas Interval 34
Tabel 3.2 : Kisi – Kisi Kuesioner 38
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 52
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Transportasi *Online Grab Bike* 53
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pada Frekuensi Menggunakan Transportasi *Online Grab* Bike Perbulan 54
Tabel 4.5 : Kategori *Mean* Variabel Independen Dan Dependen 56
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Harga 57
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan 58
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Promosi60
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 61
Tabel 4.10 : Uji Validitas Instrumen 62
Tabel 4.11 : Uji Reliabilitas 64
Tabel 4.12 : Hasil Output Uji Normalitas 65
Tabel 4.13 : Hasil Output Uji Multikolinearitas 66
Tabel 4.14 : Hasil Uji Autokorelasi 68
Tabel 4.15 : Analisis Regresi Linier Berganda 69
Tabel 4.16 : Koefisien Determinasi 71
Tabel 4.17 : Uji F 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Data Jumlah Aplikasi Yang Diinstal RespondenTransportasi Online Grab Tahun 2018 3
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Yani *et al*. (2018) 11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Hakim *et al*. (2018) 13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Elmeguid *et al*. (2018) 14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Ona *et al.* (2016) 16
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Riska Fatimah (2019) 28
Gambar 4.1 : Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
Gambar 4.2 : Diagram Responden Berdasarkan Usia 52
Gambar 4.3 : Diagram Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Transportasi *Online Grab Bike* 54
Gambar 4.4 : Diagram Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Transportasi Online *Grab Bike* Per Bulan 55
Gambar 4.5 : Grafik Normal *P-P Plot* 65
Gambar 4.6 : Grafik Uji Heteroskedastisitas 67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik

THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND PROMOTION TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF GRAB BIKE IN SURABAYA

Riska Fatimah
2015210034
riskapatimah@gmail.com

ABSTRACT

Price, service quality and promotion are important factors in measuring customer satisfaction. Great management and strategies are needed to increase Grab Bike customer satisfaction in Surabaya. However, in its realization there are still obstacles. The purpose of this study is to analyze and test the effect of price, service quality and promotion on Grab Bike customer satisfaction in Surabaya.This study uses a survey method by distributing questionnaires. The population of this study is Grab Bike customers in Surabaya whose number is unlimited, where 96 people are sampled.The analytical method used is multiple regression analysis with the hypothesis test that is t test and F test. The results of this study indicate that the price does not significantly influence customer satisfaction. But service quality and promotion have a significant effect on customer decisions.

Keywords: Price, Service Quality, Promotion and Customer Satisfaction

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE* DI SURABAYA

Riska Fatimah
2015210034
riskapatimah@gmail.com

ABSTRAK

Harga, kualitas layanan dan promosi merupakan faktor yang cukup penting terhadap kepuasan pelanggan. Manajemen dan strategi yang bagus sangatlah dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Grab Bike* di Surabaya. Meski begitu, masih terdapat banyak permasalahan yang dihadapi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menguji pengaruh harga, kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan *Grab Bike* di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan *Grab* Bike di Surabaya yang jumlahnya tidak terbatas dan tidak diketahui secara pasti, dengan 96 orang terpilih sebagai sampel responden. Metode analisa yang digunakan ialah regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan