

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA)**



Oleh :

MARIA YUVANDA NILAM SATYAKRISTI

NPM : 18.2.02.11346

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA)**



Oleh :

MARIA YUVANDA NILAM SATYAKRISTI

NPM : 18.2.02.11346

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran**

**Oleh :
MARIA YUVANDA NILAM SATYAKRISTI
NPM : 18.2.02.11346**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA)**

Dipersiapkan dan Disusun

oleh :

MARIA YUVANDA NILAM SATYAKRISTI

NPM : 18.2.02.11346

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 23 September 2020

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Khuzaini, SE., M.M.

Anggota : 1. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.

2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dinyatakan dan Memenuhi Syarat dan Diterima

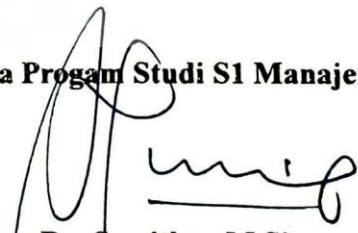
Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Khuzaini, SE., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho., M.Si.



Dr. Nur Hafid Hasyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **MARIA YUVANDA NILAM SATYAKRISTI**

N.P.M : **18.2.02.11346**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA)**

Dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 23 September 2020 , adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 September 2020

Yang membuat pernyataan,


Maria Yuvanda Nilam Satyakristi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Maria Yuvanda Nilam Satyakristi
NPM : 18.2.02.11346
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 20 Juni 1996
Agama : Katolik
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Magersari III Gg. Puskesmas No. 1,
Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Hubertus Nova S
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Magersari III Gg. Puskesmas No. 1,
Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Kristen Petra 12 Sidoarjo Tahun 2008
2. Tamat SMP di SMP Katolik Santo Yoseph Denpasar Tahun 2011
3. Tamat SMA di SMA Katolik Santo Yoseph Denpasar Tahun 2014
4. Tamat Diploma III di Politeknik Negeri Malang Tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	Alih Jenjang	2018-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Maria Yuvanda Nilam Satyakristi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA)”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali kesulitan dan hambatan yang ditemui, namun dengan motivasi, usaha maksimal, dan bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si, Ak, CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen serta Dosen Wali SM-1 Alih Jenjang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah mengarahkan dan meluangkan waktu membina penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya.
5. Keluarga yang sangat saya cintai: Eyang Kakung, Eyang Putri, Bapak, Ibu, dan Adik beserta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang,

dan dukungan baik materiil maupun spriritual serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.

6. Teman – teman seperjuangan alih jenjang (Pramita Hadiani, Hanna Afifah, Bella Listya, Anggita Dwi, Arini Hidayah, dan Andre Fitra) yang saling memberi dukungan, semangat, motivasi, dan doa. Terima kasih untuk 2 tahun yang sangat berkesan.
7. Teman – teman kelas SM – 1
8. Seluruh teman – teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon saran dan kritik yang membangun guna melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi kita semua.

Surabaya, 23 September 2020

Maria Yuvanda Nilam Satyakristi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS... ..	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Promosi.....	10
2.1.2 Harga	12
2.1.3 Kualitas Layanan	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Gambaran dari Populasi Objek Penelitian	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Jenis Data	35

3.3.2 Sumber Data.....	35
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Variabel dan Deskripsi Operasional Variabel	36
3.4.1 Variabel Penelitian	36
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1 Uji Instrumen	42
3.5.2 Analisis Linear Berganda	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.4 Uji Kelayakan Model	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.1.4 Deskripsi Hasil Analisis Variabel.....	52
4.1.5 Uji Instrumen	62
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	64
4.1.8 Uji Kelayakan Model	68
4.2 Pembahasan	71
4.2.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
BAB 5 PENUTUP.....	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Keterbatasan	75
5.3 Saran.....	75
JADWAL PENELITIAN	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>Top Brand Index</i> (TBI).....	3
2. Penelitian Terdahulu	27
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	51
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan	52
6. Kelas Interval	54
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi (PR)	54
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga (HR)	56
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan (KL)	58
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (KP)	61
11. Hasil Uji Validitas.....	63
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
13. Hasil Analisis Linear Berganda	64
14. Hasil Uji Normalitas	66
15. Hasil Uji Multikolinearitas	67
16. Hasil Uji F	69
17. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Berganda (R^2)	70
18. Hasil Uji t	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	29
2. Logo GRAB	47
3. Grafik Uji Normalitas	67
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	81
2. Tabulasi Kuesioner	84
3. Tabulasi Frekuensi Data	91
4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	97
5. Hasil Regresi	101
6. Grafik Normal Plot	103
7. Grafik <i>Scatterplot</i>	104
8. Tabel r	105

