

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB BIKE
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Surabaya Timur)**



Oleh:

FELLIX KHARISMA WIDAGDO

NPM: 16.1.02.10511

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB BIKE
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Surabaya Timur)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh :

FELLIX KHARISMA WIDAGDO

NPM : 16.1.02.10511

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
SURABAYA
(STIESIA)
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB BIKE
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Surabaya Timur)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:
FELLIX KHARISMA WIDAGDO
NPM: 16.1.02.10511**

**Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
pada tanggal 23 September 2020**

**Susunan Tim Pengaji:
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si
Anggota : 1. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si
2. Dr. Nur Laily, M.Si**

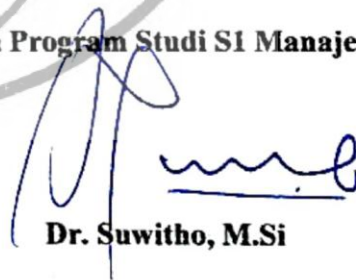
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing,



Dr. Nur Laily, M.Si

Ketua Program Studi SI Manajemen,



Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fauzan Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **FELIX KHARISMA WIDAGDO**

NPM : **16.1.02.10511**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB BIKE DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Surabaya Timur)

Diajukan untuk diuji 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 saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, 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

buat pernyataan,



Felix Kharisma Widagdo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWIWA

Nama : Fellix Kharisma Widagdo
NPM : 16.1.02.10
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 26 Februari 1998
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/2
Alamat Rumah : Jl. Sekolahan III Blok E No. 1, Sidoarjo.
Status : Belum Menikah

B. Orang Tua

Nama : Subur Widagdo & Rifkah Mayarini
Alamat Rumah/ Telepon : Jl. Sekolahan III Blok E No. 1, Sidoarjo,
Jawa Timur.
Alamat Kantor/Telepon : 0318942708
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDK Untung Suropati 1 Sidoarjo tahun 2010
2. Tamat SMP di SMPK Untung Suropati Sidoarjo tahun 2013
3. Tamat SMA di SMAN 1 Gedangan Sidoarjo tahun 2016

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VIII	2016-2020	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2019	Adira Dinamika Multi Finance	-	Sales
2020	Yamaha SIP Sidoarjo	-	Sales

Dibuat dengan Sebenarnya,

Fellix Kharisma Widagdo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan YME atas segala berkat dan kasih setia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *GRAB BIKE* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN(STUDI KASUS PADA MAHASISWA SURABAYA TIMUR)”**. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Nur Laily, M.Si., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Khuzaini, S.E., M.M., selaku mantan dosen wali SM-1 saat saya berada pada kelas pagi yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak Krido Eko Cahyono, S.E., M.M., selaku dosen wali SMX-1 saat saya pindah untuk mengikuti kelas malam yang selama masa perkuliahan memberikan bimbingan dan dukungan.
6. Kedua orang tua saya dan kakak-adik tercinta yang telah berperan penuh memberi kasih sayang dan membiayai saya dalam masa perkuliahan.
7. Keluarga besar Soewignyo dan keluarga besar Simon Djamal.
8. Timnas konoha dan Brother for life terkasih yang senantiasa menjadi semangat dalam pengerjaan skripsi.
9. Gabriela Okta terkasih yang telah menemani semasa pengerjaan skripsi.
10. Dan pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu saat proses penulisan ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu disini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan, memungkinkan bentuk maupun isi skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata besar harapan, semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 31 Agustus 2020
Penulis

Felix Kharisma Widagdo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPULLUAR 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
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	9
2.1 Deskripsi Teori	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2 Rerangka Konseptual	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas P.	29
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan P.	30
2.3.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas P.....	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 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.2.1 Variabel Penelitian	33
3.2.2 Devinisi Operasional Variabel	34
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	36

3.4	Populasi dan Sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6	Teknik Analisis Data	39
3.6.1	Uji Validitas dan Reabilitas	39
3.6.2	Analisis Deskriptif	40
3.6.3	Partial Least Square (PLS)	41
3.6.4	Uji Kelayakan Model	41
3.6.5	Uji Hipotesis	42
3.6.6	Metode Sobel	43
BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2	Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	45
4.2	Data Penelitian	48
4.2.1	Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.2	Statistik Deskriptif	54
4.3	Analisis Inferensial menggunakan PLS	55
4.3.1	Analisis pengukuran dengan Outer Model	56
4.3.2	Analisis pengukuran dengan Inner Model	59
4.3.3	Analisis pengukuran dengan Model Intervening	62
4.4	Pembahasan	64
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.4.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.4.4	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	67
4.4.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	68
4.4.7	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	68
BAB 5	: PENUTUP	70
5.1	Simpulan	70
5.2	Keterbatasan	71
5.3	Saran	72
	JADWAL PENELITIAN	73
	DAFTAR PUSTAKA	74
	LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Penelitian Terdahulu	27
2. Konstruksi Kuisisioner	38
3. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin.....	45
4. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia.....	46
5. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Intensitas Penggunaan	46
6. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Semester	47
7. Kelas Interval	49
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan	49
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	51
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	52
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	53
12. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	54
13. Nilai Outer Loading	57
14. Hasil Cross Loading.....	58
15. Nilai AVE dan Composite Reability.....	59
16. Nilai R - Square	59
17. Nilai Uji Hipotesis	60
18. Hasil Uji Sobel.....	63

DAFTAR GAMBAR

No.	Hal
1. Rerangka Konseptual	29
2. Diagram PLS.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Penelitian	78
2. Tabulasi Data	80
3. <i>Path Coefficient</i>	87
4. <i>Indirect Effect</i>	87
5. <i>Total Effect</i>	87
6. <i>Outer Loadings</i>	88
7. <i>Outer Weight</i>	88
8. <i>R Square</i>	89
9. <i>F Square</i>	90
10. <i>Construct Reliability and Validity</i>	90
11. Hasil Analisis Diagram PLS	92
12. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	93
13. Hasil Plagiasi	94
14. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	95
15. Surat Pengantar Bimbingan	96
16. Sertifikat Ekuitas.....	97
17. Surat Pernyataan	98