

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA  
*GRABFOOD* (STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA)**



Oleh:  
**TRIAN BINAR YUNANSYAH**  
NPM : 16.1.02.10592

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA  
GRABFOOD (STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA)**

Skripsi Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen



**Oleh:**  
**TRIAN BINAR YUNANSYAH**  
**NPM : 16.1.02.10592**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA  
GRABFOOD (STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA)**

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



**Disusun oleh :  
TRIAN BINAR YUNANSYAH  
NPM: 16.1.02.10592**

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PENGGUNA *GRABFOOD*  
(STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:  
TRIAN BINAR YUNANSYAH  
NPM: 16.1.02.10592**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 18 Desember 2020**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Drs.Ec. Yahya M.M  
Anggota : 1. Dra. Siti Rokhmi Fuadati M.Si  
2. Dr. Bambang Hadi Santoso D, S.E., M.Si**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh:**

**Dosen Pembimbing,**



**Drs. Ec. Yahya MM**

**Ketua Program Studi S1  
Manajemen,**



**Dr. Suwitho, M.Si**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

**Nama** : **TRIAN BINAR YUNANSYAH**

**NPM** : **1610210592**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *GRABFOOD* (STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA)**

Diajukan untuk menguji pada tanggal 18 Desember 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 yang 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 demikian 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, 18 Desember 2020



nyataan,

**TRIAN BINAR YUNANSYAH**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWIWA

Nama : TRIAN BINAR YUNANSYAH  
NPM : 1610210592  
Program Studi : MANAJEMEN  
Tempat/Tanggal Lahir : SURABAYA, 13 JUNI 1998  
Agama : ISLAM  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua)/ 3(Tiga)  
Alamat Rumah : Jl. Dinoyo Baru Tegal 6  
RT. 007 RW 003 Surabaya  
Status : Belum Kawin

### B. Orang Tua

Nama : Ananta Sudarnoto  
Alamat Rumah/ Telepon : Jl. Dinoyo Baru Tegal 6  
RT. 007 RW 003 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Keputran 1 tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMP Dr. Soetomo Surabaya tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMK Negeri 12 Surabaya 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
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya,

TRIAN BINAR YUNANSYAH

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas berkat dan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dengan judul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *GRABFOOD* (STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA).

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana ekonomi jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar karena adanya banyak dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Drs. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Yahya, EC, M.M selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dr. Khuzaini, M.M, selaku dosen wali SM1 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui bangku perkuliahan.
6. Yang tercinta dan tersayang Bapak Ananta Sudarnoto dan Ibu Ida Fitriani yang telah banyak membantu dan memberikan doa serta dukungan penuh kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kepada kakak kandung saya Farah Aprisilia dan Fenny Oktavia Hapsari yang telah banyak memberikan dukungan penuh kepada saya.
8. Kepada teman saya khususnya Pujo, Ceria, Petra, dan juga Dwiki yang juga membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh teman SM1 angkatan 2016 yang tidak saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
10. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan yang bapak dan ibu, saudara, dan teman – teman yang terlibat dalam pembuatan skripsi. Penulis berharap besar semoga apa yang penulis sampaikan dalam penelitian ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 29 September 2020

Trian Binar Yunansyah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL PENELETIAN .....	II
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR TABEL.....	IV
DAFTAR GAMBAR .....	V
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HEPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	7
2.1.1 Kualitas layanan.....	7
2.1.2 Harga.....	13
2.1.3 Promosi .....	21
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	30
2.2 Rerangka Konseptual .....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	33
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3.1 Jenis data .....	37
3.3.2 Sumber data.....	37
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel .....	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian .....	43
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.5.4 Uji Kelayakan Model .....	47
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	48
4.2. Data Penelitian .....	49
4.2.1 Deskripsi dan Karakteristik Responden .....	49
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
4.3 Teknik Analisis Data.....	59

4.3.1 Uji validitasi dan Realibilitas .....	59
4.3.2 Analisis Linear Berganda.....	61
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.4 Uji Kelayakan model .....	66
4.3.5 Uji Hipotesis .....	68
4.4 Pembahasan Penelitian.....	69
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
5.1 Simpulan .....	73
5.2 Keterbatasan.....	73
5.3 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Penelitian Terdahulu.....	29
2. Pengukuran dan Nilai Skala <i>Likert</i> .....	39
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	52
5. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Intensitas Penggunaan.....	54
6. Kelas Interval.....	55
7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan .....	56
8. Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga.....	58
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi.....	59
10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
11. Hasil Uji Validitas .....	61
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
13. Hasil Analisis Linear Berganda.....	63
14. Hasil Uji Normalitas .....	65
15. Hasil Uji Multikolinieritas .....	67
16. Hasil Uji F.....	69
17. Tabel Uji Koefisien Determinasi .....	69
18. Hasil Uji t.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual.....	33
2. Grafik Uji Normalitas Data.....	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
4. Grafik Normal Plot .....	69
5. Grafik Scatter Plot .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Kuisisioner.....	78
2. Hasil Jawaban Responden .....	83
3. Frekuensi Tabel Jawaban Responden dan Hasil Jawaban Variabel Penelitian.....	88
4. Uji Validitas dan Realibilitas.....	94
5. Hasil Analisis Regresi.....	95

