

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN GRAB BIKE DI KOTA MOJOKERTO**



Oleh:

RIO VERNANDA

NPM: 18.1.02.11264

Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN GRAB BIKE DI KOTA MOJOKERTO**



Oleh:

RIO VERNANDA

NPM: 18.1.02.11264

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRAB BIKE DI
KOTA MOJOKERTO**



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

Diajukan Oleh :

RIO VERNANDA

NPM : 18.1.02.11264

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA
2022**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRAB BIKE DI
KOTA MOJOKERTO**

Dipersembahkan dan Disusun Oleh :

RIO VERNANDA

NPM : 18.1.02.11264

Telah dipersembahkan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 21 Mei 2022

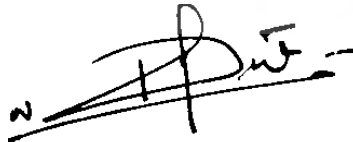
Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

**Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

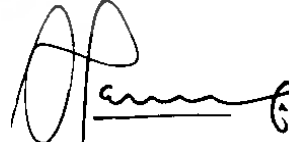
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing,



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Suwitho, M.Si.



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **RIO VERNANDA**
NPM : **18.1.02.11264**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRAB BIKE DI KOTA MOJOKERTO

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 Mei 2022, 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 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, 21 Mei 2022



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rio Vernanda
NPM : 18.1.02.11264
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 06 Maret 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 1 (Satu) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Sekar Putih RT 02 RW 01, Kedundung,
Magersari, Kota Mojokerto
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sutikno
Alamat Rumah : Jl. Sekar Putih RT 02 RW 01,
Kedundung, Magersari, Kota Mojokerto
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedundung 3, Kota Mojokerto tahun 2012
2. Tamat SMP di SMPN 8, Kota Mojokerto tahun 2015
3. Tamat SMK di SMK Taman Siswa, Kota Mojokerto tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2018	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Rio Vernanda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas hidayat dan rahmat-Nya yang senantiasa memberikan kemampuan, kemudahan, dan pertolongan yang tiada terhingga kepada penulis, selawat serta salam selalu tercurahkan kepangkuan Rasulullah SAW. Khususnya dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRAB BIKE DI KOTA MOJOKERTO”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa-doa, memberikan kesabaran, ketabahan, ketabahan, dan kekuatan selama kuliah dan penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, yang senantiasa selalu mendoakan, mengarahkan dan memberikan dukungan sepenuhnya dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Kakak saya yang selalu memberikan motivasi dan nasehat yang memberi saya semangat

untuk menyelesaikan penulisan skripsi. Serta seluruh keluarga besar yang selalu mendukung saya untuk bisa menyelesaikan skripsi.

3. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Hadi Santoso, SE, M.Si selaku Dosen Wali SM6 yang selalu memberikan arahan dan nasehat selama kegiatan perkuliahan.
5. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi strata satu (S1) Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan kesabaran serta memberikan pengarahan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi.
7. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
8. Teman terbaik saya Agam, Tahur, Silma, Alfian yang selalu mendukung, menemani dan membantu saya selama ini.
9. Desti Puspita Sari yang memberikan dukungan dan menemani saya sampai saat ini.
10. Sahabat terbaik saya Rama, Tomen, Boneng dan Jitong yang ada di Mojokerto yang selalu membantu dan mendukung saya .
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya mengucapkan banyak terimakasih.

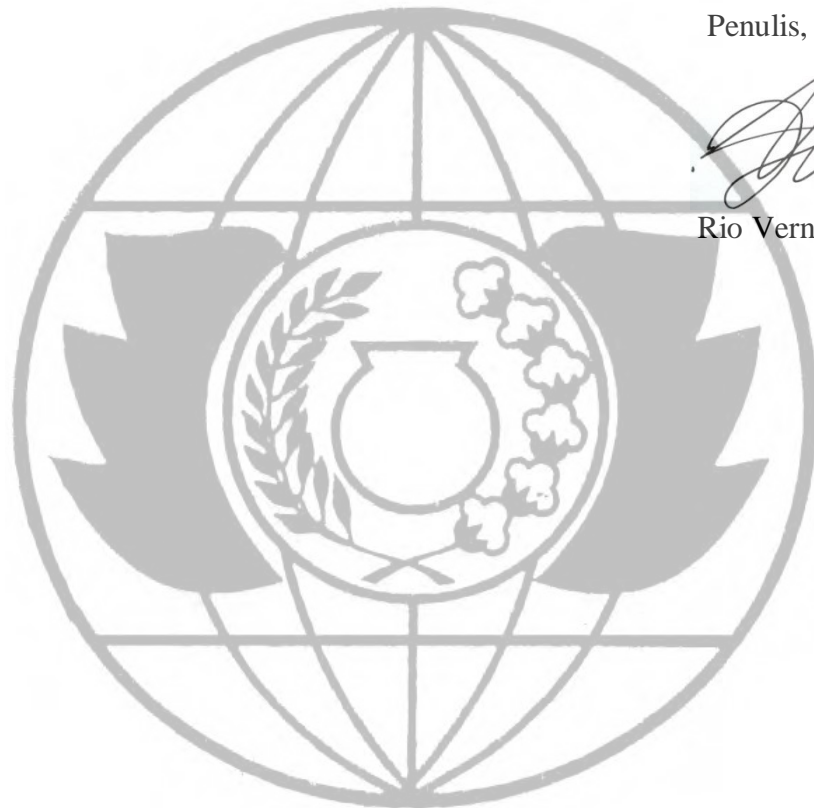
Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk bisa dikembangkan jauh lebih baik. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca, terimakasih.

Surabaya, 6 April 2022

Penulis,



Rio Vernanda



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	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Kontribusi Praktis	11
1.4.2 Kontribusi Teoritis.....	12
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Promosi	15
2.1.3 Harga.....	19
2.1.4 Pelayanan	24
2.1.5 Keputusan Konsumen	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Rerangka Konseptual.....	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	37
2.4.1 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Konsumen	37
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen.....	38
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen	38
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	40
3.1.1 Jenis Penelitian	40

3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	40
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Sumber Data.....	42
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	44
3.4.1 Variabel Penelitian.....	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Teknik Analisis Data	48
3.5.1 Uji Instrumen.....	49
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	51
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	53
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	57
4.1.4 Deskripsi Hasil Analisis Variabel.....	60
4.1.5 Uji Instrumen.....	70
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	74
4.1.8 Uji Kelayakan Model.....	76
4.2 Pembahasan.....	79
4.2.1 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Konsumen	79
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen.....	80
4.2.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen	81
BAB 5 PENUTUP.....	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Keterbatasan.....	84
5.3 Saran	85
JADWAL PENELITIAN	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual	36
2. Logo Grab.....	55
3. Hasil Uji Normalitas	74
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. TBI dalam Kategori Penyedia Jasa Transportasi Online	5
2. Daftar Penelitian Terdahulu.....	35
3. Alternatif Jawaban	44
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan	60
7. Kelas Interval.....	61
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi (PR)	62
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga (HR).....	64
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan (P).....	67
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keputusan Konsumen (KK)	69
12. Hasil Uji Validitas.....	71
13. Hasil Uji Reliabilitas	72
14. Hasil Uji Linier Berganda.....	72
15. Hasil Uji Normalitas	74
16. Hasil Uji Multikolinieritas	75
17. Anova	76
18. Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	77
19. Hasil Uji t	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner.....	89
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	92
3. Hasil Karakteristik Responden	95
4. Hasil Tanggapan Responden	96
5. Hasil Uji Validitas.....	101
6. Hasil Uji Reliabilitas	104
7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	105
8. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	108
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	109
10. Surat Pernyataan Kuesioner.....	110
11. Sertifikat <i>Webinar</i> Hasil Penelitian.....	111
12. Surat Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi	112
13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	113

