

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABCAR

Oleh:

Nama: Felicia Evelin

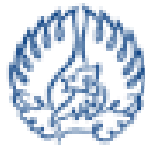
NIM: 22130112

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2017

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB DI**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Diajukan oleh:

Nama: Felicia Evelin

NIM: 22130112

Jakarta, 14 September 2017

Disetujui oleh:

Pembimbing

(Lily Harjati, Ir., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Felicia Evelin / 22130112 / 2017 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Grabcar / Pembimbing: Lily Harjati, Ir., M.M

Perkembangan teknologi di jaman sekarang ini sangatlah canggih dan pesat. Di Indonesia sedang mengalami perubahan teknologi yang cukup terasa. Awal mulanya angkutan umum yang ada di Jakarta hanya taksi konvensional, angkot, bajaj dan ojek, sekarang bertambah menjadi taksi online dan ojek online. Semakin banyaknya taksi online, semakin berdampak pada ketatnya persaingan. Dalam ketatnya persaingan harga, masing-masing perusahaan taksi online harus bisa memberikan kualitas layanan yang sesuai agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas Layanan Grabcar, (2) Persepsi Harga pada pelanggan Grabcar, (3) Kepuasan Pelanggan Grabcar, (4) Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Grabcar.

Teori yang digunakan untuk mendukung penulisan ini adalah definisi dari Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan, Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan, Persepsi Harga dengan Kepuasan pelanggan.

Objek dari penelitian ini adalah Grabcar dan subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang sudah pernah menggunakan Grabcar. Metode yang digunakan adalah *judgement* sampling dengan 100 orang-orang yang sudah pernah menggunakan jasa Grabcar. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui media *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah SPSS 20.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat Kualitas Layanan yang diberikan Grabcar kepada pelanggan adalah baik. (2) Pelanggan setuju Persepsi Harga terhadap Grabcar sesuai dengan butir-butir pertanyaan kuesioner. (3) Pelanggan Grabcar puas akan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. (4) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabcar. (5) Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabcar.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Felicia Evelin / 22130112 / 2017 / The Influence of Service Quality and Price Perception Towards Customer Satisfaction / Advisor: Lily Harjati, Ir., M.M

The development of technology today is very sophisticated and rapid. Indonesia is having technological changes that quite rapid. The beginning of public transportation in Jakarta are conventional taxis, angkot, bajaj and ojek, and now turn up to online taxis and motorcycle taxis online. The increasing number of online taxis, the more impact on the competition. In the strictness of price competition, each online taxi company should be able to provide the appropriate quality of service in order to create customer satisfaction.

The objective of this research are to find (1) Quality of Grabcar Service, (2) Price Perception on Grabcar customer, (3) Customer Satisfaction Grabcar, (4) Influence of Service Quality and Price Perception on Grabcar Customer Satisfaction.

The theory use to support this writing is the definition of Service Quality, Price Perceptions and Customer Satisfaction, Then support by the theory of the relationship between Quality of Service with Customer Satisfaction, Price Perception with Customer Satisfaction.

The object of this study was the Grabcar and the subjects in this study were those who had already used a Grabcar. The method used is judgment sampling with 100 people who have been using Grabcar services. Sample collection is done by spreading the questionnaire through Google Form media. The data analysis technique used for model testing and data processing is SPSS 20.0

The results show that: (1) Quality of Service Grabcar provided to customers is good. (2) Customer agrees Price Perception on Grabcar in accordance with the questionnaire question items. (3) Grabcar's customers are satisfied with the quality of service provided to customers. (4) Quality of Service has a positive and significant impact on Customer Satisfaction at Grabcar. (5) Price Perceptions have positive and significant impact on Customer Satisfaction at Grabcar.



Keyword: Service Quality, Percieved Price, Customer Satisfaction

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaanNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Kwik Kian Gie School of Business.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, meskipun demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan skripsi ini kepada:

1. Ibu Lily Harjati, Ir., M.M sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini
2. Orang tua dan keluarga tercinta yang terus memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penulis membuat skripsi ini.
3. Bella, Mendy, Toni, Raymond, Roby, Adrian, Venisa dan Yovita yang telah membantu dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seratus Delapan Puluh (180) responden yang telah membantu mengisi kuesioner untuk data penelitian.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang telah memberikan pengajaran dan banyak ilmu kepada penulis selama masa pendidikan sampai terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh pihak-pihak yang telah berkontribusi, namun belum disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan mempunyai banyak keterbatasan dan kelemahan baik dalam hal isi, bahasa, dan penyajiannya. Namun

peneliti telah berusaha memberikan yang terbaik. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala kritikan serta saran yang membangun untuk perbaikan di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2017

Felicia Evelin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. LATAR BELAKANG MASALAH	Error! Bookmark not defined.
B. IDENTIFIKASI MASALAH	Error! Bookmark not defined.
C. BATASAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
D. BATASAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
E. RUMUSAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
F. TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
G. MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
1. KUALITAS LAYANAN	Error! Bookmark not defined.

Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. PERSEPSI HARGA	Error! Bookmark not defined.
3. KEPUASAN KONSUMEN.....	Error! Bookmark not defined.
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	Error! Bookmark not defined.
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	19
D. HIPOTESIS	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Teknik Pengambilan Sampel	26
F. Teknik Analisis Data	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Perusahaan	37
1. Profil Perusahaan	37
2. Logo Perusahaan.....	38
B. Pelaksanaan Penelitian.....	39
C. Analisis Data.....	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	42
3. Analisis Profil Responden.....	42
4. Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	44

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Analisis Variabel Persepsi Harga.....	45
6. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	46
7. Uji Asumsi Klasik.....	47
D. Hasil.....	54
E. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. KESIMPULAN	61
B. SARAN.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	68

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Tarif Go-car, Grabcar, Uber X, dan Taxi Blue Bird	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1	Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3	Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4	Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang.....	17
Tabel 2.5	Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado.	17
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	24
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi nilai r.....	34
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	42
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42



Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Menurut Usia	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Variabel Persepsi Harga.....	45
Tabel 4.10 Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Autokorelasi.....	48
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.14 Tabel Hasil Uji Analisis Korelasi.....	49
Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji F	51
Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji Determinasi (R ²)	53

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Grab.....	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 <u>KUESIONER PENELITIAN</u>	68
LAMPIRAN 2 JAWABAN PRA KUESIONER	71
LAMPIRAN 3 JAWABAN PRA KUESIONER	72
LAMPIRAN 4 JAWABAN PRA KUESIONER	73
LAMPIRAN 5 HASIL UJI VALIDITAS	74
LAMPIRAN 6 HASIL UJI RELIABILITAS.....	75
LAMPIRAN 7 JAWABAN KUESIONER 100 RESPONDEN	76
LAMPIRAN 8 JAWABAN KUESIONER 100 RESPONDEN	79
LAMPIRAN 9 JAWABAN KUESIONER 100 RESPONDEN	82
LAMPIRAN 10 ANALISIS PROFIL RESPONDEN.....	85
LAMPIRAN 11 HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF.....	86
LAMPIRAN 12 HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK	95
LAMPIRAN 13 Hasil Uji Analisis Korelasi	97
LAMPIRAN 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	98
LAMPIRAN 15 Hasil Output Uji F	99



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.