

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE

DI JAKARTA TIMUR

Oleh:

Nama: **Kalvin**

NIM: **21190285**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen
Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Oktober 2024

© 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE
DI JAKARTA TIMUR

Diajukan Oleh

Nama: Calvin

NIM: 21190285

Jakarta, 9 Oktober 2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Dr. Abdulah Rakhman, S.TP., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024

Dipindai dengan CamScanner

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

Kalvin 21190285/ 2024 / Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike di Jakarta Timur / Pembimbing : Dr. Abdulah Rakhman, S.TP., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Grab Bike di Jakarta Timur. Kualitas layanan, harga, dan promosi merupakan variabel independen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Kepuasan pelanggan tercermin apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, dan promosi yang dijalankan oleh Grab Bike.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih responden yaitu pelanggan Grab Bike di Jakarta Timur. Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan Skala Likert. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan keandalan data. Untuk menganalisis data digunakan analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan *R Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung sebesar 5,175 > ttabel sebesar 1,983 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung sebesar 2,426 > ttabel sebesar 1,983 dan nilai signifikan sebesar 0,017 < 0,05. Selain itu, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung sebesar 4,505 > ttabel sebesar 1,983 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05.

Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan, harga, dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grab Bike di Jakarta Timur.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga, Promosi, Grab Bike



ABSTRACT

Kalvin 21190285/ 2024 / *The Influence of Service Quality, Price, and Promotion on Customer Satisfaction of Grab Bike in East Jakarta* / Supervisor : Dr. Abdulah Rakhman, S.TP., M.M.

This study aims to examine the influence of service quality, price, and promotion on customer satisfaction of Grab Bike in East Jakarta. Service quality, price, and promotion are the independent variables used to measure the level of customer satisfaction as the dependent variable. Customer satisfaction is reflected when customers feel satisfied with the services provided, the prices offered, and the promotions carried out by Grab Bike.

The research design used is descriptive with a quantitative approach. Purposive sampling technique was used to select respondents, namely Grab Bike customers in East Jakarta. The measuring instrument in this study is a questionnaire with a Likert scale. Validity and reliability tests were conducted to ensure data reliability. Multiple linear regression analysis, F test, t test, and R Square were used to analyze the data.

The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 5.175 > t-table value of 1.983 and a significance value of 0.000 < 0.05. Price also has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 2.426 > t-table value of 1.983 and a significance value of 0.017 < 0.05. In addition, promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 4.505 > t-table value of 1.983 and a significance value of 0.000 < 0.05.

The conclusion of this study states that service quality, price, and promotion have a significant influence on customer satisfaction of Grab Bike in East Jakarta.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Price, Promotion, Grab Bike*





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike di Jakarta Timur”. Skripsi ini dilakukan dan disusun untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen konsentrasi Pemasaran Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan baik dan tepat waktu.

Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu ijinlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang sudah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini yakni:

1. Bapak Dr. Abdulah Rakhman, S.TP., M.M selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan banyak waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dukungan, saran, serta kritik yang membangun dalam proses penulisan skripsi hingga selesai.
2. Kepada Bapak Bilson Simamora selaku dosen wali, para dosen, dan seluruh karyawan di Institut Binis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendukung dan membantu penulis dalam kegiatan belajar sehingga selesainya studi penulis.
3. Seluruh keluarga penulis: Papi, Mami, Omma, Adik yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis sejak awal dalam menjalani masa perkuliahan hingga selesainya skripsi.
4. Kepada Zefanya Lili Melda yang selalu menemani, memberi semangat dan meluangkan waktu dalam penulisan skripsi hingga selesai.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu memberikan motivasi, semangat, dukungan doa dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini

Hak cipta dilindungi Undang-undang. 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.



6. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu yang telah membantu penelitian baik secara langsung maupun tidak secara langsung.

Akhir kata, penulis berhadap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan panduan yang bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Jakarta, Agustus 2024

Kalvin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang | 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. |
| 2. Harga | Error! Bookmark not defined. |



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| 3. | Promosi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4. | Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| B. | Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| C. | Kerangka Pemikiran | Error! Bookmark not defined. |
| D. | Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II METODE PENELITIAN | | |
| A. | Objek Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. | Desain Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| C. | Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1. | Variabel Independen (Independent Variabel) ... | Error! Bookmark not defined. |
| 2. | Variabel Dependen (Dependent Variabel) | Error! Bookmark not defined. |
| D. | Teknik Pengambilan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| E. | Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| F. | Teknik Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 1. | Skala Likert | Error! Bookmark not defined. |
| 2. | Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3. | Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4. | Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| 5. | Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | |
| A. | Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. | Analisis dan Pembahasan..... | Error! Bookmark not defined. |

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

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



| | | |
|-------|--|-------------------------------------|
| 1. | Analisis Deskriptif..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2. | Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| C. | Profil Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1. | Jenis Kelamin Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2. | Usia Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| D. | Uji Regresi Linear Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| E. | Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1. | Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2. | Uji Multikolinieritas | Error! Bookmark not defined. |
| 3. | Uji Heteroskedastisitas | Error! Bookmark not defined. |
| F. | Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 1. | Uji Statistik F (Model) | Error! Bookmark not defined. |
| 2. | Uji Statistik t (Parsial) | Error! Bookmark not defined. |
| 3. | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | Error! Bookmark not defined. |
| G. | Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | Error! Bookmark not defined. |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | Error! Bookmark not defined. |
| | LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan 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 2.1 Penelitian Terdahulu 1..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu 6..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu 7..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu 8..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu 9..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.10 Penelitian Terdahulu 10..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.11 Penelitian Terdahulu 11..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.12 Penelitian Terdahulu 12..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.13 Penelitian Terdahulu 13..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.14 Penelitian Terdahulu 14..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.15 Penelitian Terdahulu 15..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.16 Penelitian Terdahulu 16..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2 Indikator Harga | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.3 Indikator Promosi | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.4 Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |





Tabel 4.1 Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Jasa Grabbike..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Profil Responden Berapa kali menggunakan jasa layanan Grab Bike dalam jangka waktu 1-2 minggu terakhir **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Uji F,Uji T, Uji R²..... **Error! Bookmark not defined.**

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Jasa Transportasi Online yang Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Logo Aplikasi Grab **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Logo Grab Bike **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot* **Error! Bookmark not defined.**

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Hak cipta dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2 Jawaban Prakuesioner | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3 Jawaban Kuesioner | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 4 Hasil Uji Output SPSS Analisis Deskriptif..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 5 Hasil Uji Output SPSS Validitas dan Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 7 Hasil Output Analisis Regresi Linier Berganda..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 8 Hasil Uji Output Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |

© Hak Cipta Milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.



© 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.