

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB DI KOTA JAKARTA
PUSAT**

Oleh:

Nama: Erwin Dinata

Nim: 24209018

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

OKTOBER 2024



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB DI KOTA JAKARTA PUSAT

Diajukan Oleh:

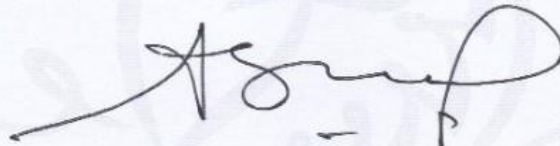
Nama : Erwin Dinata

NIM : 24209018

Jakarta, 01 Oktober 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024

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



ABSTRAK

Erwin Dinata / 24209018 / Pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab Di Kota Jakarta Pusat / Dosen Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Grab merupakan layanan transportasi yang bertujuan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Dengan menjadi layanan transportasi yang paling sering digunakan, *Grab* dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan setelah menggunakan *Grab*. Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu promosi, harga, dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Grab* di kota Jakarta Pusat.

Promosi adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk memberikan informasi serta memperkenalkan produk kepada konsumen melalui media dengan sesering mungkin untuk membangun kedekatan produk dengan pedagang dan konsumen dengan harapan produk yang ditawarkan dapat dibeli oleh konsumen. Harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk mendapatkan produk. Kualitas Pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Subjek penelitian ini yaitu konsumen *Grab* yang berdomisili di kota Jakarta Pusat. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner melalui *Google Forms* mengenai variabel dalam penelitian ini yaitu promosi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*, jumlah sampel 120 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis. Hasil data penelitian diolah dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic 25.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan bebas dari multikolinearitas. Hasil analisis regresi berganda menentukan model regresi dapat digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah promosi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Grab* di kota Jakarta Pusat.

Kata Kunci: Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

Erwin Dinata / 24209018 / *The Influence of Promotion, Price, and Service Quality on Grab Consumer Satisfaction in Central Jakarta City / Supervisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

Grab is a transportation service that aims to provide an alternative way of driving for drivers and passengers that emphasizes speed, safety, and certainty. By becoming the most frequently used transportation service, Grab is required to be able to meet the needs and desires of consumers so that consumers can feel satisfied after using Grab. There are factors that can affect consumer satisfaction, namely promotion, price, and service quality. The purpose of this study was to determine the effect of promotion, price, and service quality on Grab consumer satisfaction in Central Jakarta City.

Promotion is an effort made by a company to provide information and introduce products to consumers through the media as often as possible to build product closeness with traders and consumers, in the hope that the products offered can be purchased by consumers. Price is the amount of money that customers must pay to get a product. Service Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that depends on its ability to satisfy stated or implied needs.

The subjects of this study were Grab consumers who live in Central Jakarta City. The data collection method used was by distributing questionnaires via Google Forms regarding the variables in this study, namely promotion, price, service quality and customer satisfaction. The sampling technique in this study was Non-probability sampling with a judgment sampling approach, the number of samples was 120 people. The data analysis techniques used in this study were validity testing, reliability testing, descriptive analysis, classical assumption testing and multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of the research data were processed using the IBM SPSS Statistic 25 program.

The results of the classical assumption test showed that the regression model met the assumptions, namely that the residuals were normally distributed, there was no heteroscedasticity, and were free from multicollinearity. The results of the multiple regression analysis determined that the regression model could be used to identify the effect of promotion, price, and service quality on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that promotion, price, and service quality have a positive and significant effect on Grab customer satisfaction in Central Jakarta.

Keywords: *Promotion, Price, Service Quality, Customer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya 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.

1. Dikatakan dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab di Kota Jakarta Pusat” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen dengan jurusan Manajemen Pemasaran di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang telah memberi dukungan, pengarahan, bimbingan, serta nasihat dan saran selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Ir, Dergibson Siagian, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, arahan, pikiran, saran dan masukan untuk memberikan bimbingan selama penyusunan laporan penelitian skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi ini dengan baik, dan tepat waktu.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, dorongan sehingga penyusunan penelitian skripsi ini dapat berjalan dengan baik
5. Seluruh teman penulis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.



6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan penelitian skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam penulisan laporan skripsi ini. Penulis juga berharap agar laporan skripsi ini dapat menjadi referensi yang baik bagi penelitian selanjutnya, dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Atas perhatian dan dukungannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Oktober 2024

Penulis

Erwin Dinata

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Hak milik IBIKKG (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



LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teoritis	9
1. Promosi.....	9

1. Disarankan untuk mengutip hak cipta dan melindungi hak cipta dengan cara mendaftar ke Direktorat Jenderal Hak Cipta dan Paten, serta melakukan pendaftaran ke Badan Pendaftaran Merek dan Paten. Disarankan untuk mengutip hak cipta dan melindungi hak cipta dengan cara mendaftar ke Direktorat Jenderal Hak Cipta dan Paten, serta melakukan pendaftaran ke Badan Pendaftaran Merek dan Paten.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2.	Harga	12
3.	Kualitas Pelayanan	15
4.	Kepuasan Konsumen	17
	Penelitian Terdahulu	19
	Kerangka Pemikiran	21
1.	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	22
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
	Hipotesis	23
	BAB III METODE PENELITIAN	24
A.	Objek Penelitian	24
B.	Desain Penelitian	24
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
D.	Teknik Pemilihan Sampel.....	30
E.	Teknik Pengumpulan Data	31
	Teknik Analisis Data	31
1.	Uji Validitas.....	32
2.	Uji Reliabilitas.....	32
3.	Analisis Deskriptif.....	33
4.	Skala <i>Likert</i>	34
5.	Uji Asumsi Klasik	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



6. Analisis Regresi Linear Berganda37

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN39

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....39

B. Analisis Deskriptif40

1. Profil Responden40

2. Analisis Variabel43

C. Hasil Penelitian.....50

1. Uji Validitas.....50

2. Uji Reliabilitas.....53

3. Uji Asumsi Klasik54

4. Analisis Regresi Linear Berganda57

D. Pembahasan59

1. Profil Responden60

2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan konsumen.....60

3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan konsumen61

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen62

5. Koefisien Determinasi (R^2)63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....64

A. Simpulan64

B. Saran64

DAFTAR PUSTAKA.....66

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.

**© 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 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian Promosi	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian Harga.....	28
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian Kepuasan Konsumen	30
Tabel 3.5 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Menggunakan Layanan Transportasi Grab.....	43
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Melihat Iklan Yang Ditawarkan Grab Di Media Sosial.....	43
Tabel 4.5 Persentase Responden Yang Berdomisili Di Jakarta Pusat	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Promosi (X1)	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga (X2).....	46
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	48
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1).....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	55



Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)	60
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	61

Hasil Cipta IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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 GAMBAR

Gambar 1	1	Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan (2019-2020).....	3
Gambar 2	2	Keluhan Konsumen Grab di App Store	5
Gambar 2.1	2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1	3.1	Rentang Skala Likert.....	36
Gambar 4.1	4.1	Rentang Skala Rata-Rata Promosi (X1).....	46
Gambar 4.2	4.2	Rentang Skala Rata-Rata Harga (X2)	47
Gambar 4.3	4.3	Rentang Skala Rata-Rata Kualitas Pelayanan (X3)	49
Gambar 4.4	4.4	Rentang Skala Rata-Rata Kepuasan Konsumen (Y).....	51

© Hak Cipta milik IBIKKG, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	73
Lampiran 2	Deskripsi Responden.....	78
Lampiran 3	Tanggapan Responden	83
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	97
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	100
Lampiran 8	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	101
Lampiran 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	102



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

- 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.