

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pengguna Grab di Bogor)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

ANWAR FAUZI
NIM : 2411907723



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pengguna Grab di Bogor)**

Oleh:

Nama : ANWAR FAUZI
NIM : 2411907723
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 15 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Mei Iswandi, SE, MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pengguna Grab di Bogor)**

Oleh:

Nama : ANWAR FAUZI
NIM : 2411907723
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 15 Agustus 2023
Waktu : 14.20 s/d 15.40 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Catik Yustina Mart, SE, MM ()

Anggota : Mega Indah Edityawati, SE, MM ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANWAR FAUZI
NIM : 2411907723
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3203191501990003
Alamat : Kp. Sanding II RT 015/RW 007 Bojong Nangka, Gunungputri,
Bogor 16963

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Online (Studi Kasus Pengguna Grab di Bogor) ini merupakan hasil karya tulis sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2023

ANWAR FAUZI

ABSTRAK

ANWAR FAUZI. NIM 2411907723. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi *Online* (Studi Kasus Pengguna Grab di Bogor).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna Grab di Bogor. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak Seratus (100) orang yang merupakan pengguna Grab di Bogor. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Grab di Bogor. Selanjutnya secara parsial, kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Grab di Bogor. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pengguna Grab di Bogor sebesar 61,4%. Sedangkan sisanya sebesar 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengguna Grab.

ABSTRACT

ANWAR FAUZI. NIM 2411907723. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Online (Studi Kasus Pengguna Grab di Bogor).

The purpose of this research, to find out and analyze the influence of service quality and price have on Grab user satisfaction in Bogor. The number of respondents taken in this study was one hundred (100) people who were Grab users in Bogor. Based on the research results, it can be concluded that simultaneously service quality and price have a significant influence on Grab user satisfaction in Bogor. Furthermore, partially, service quality and price have a significant influence on Grab user satisfaction in Bogor. The magnitude of the influence of service quality and price simultaneously on Grab user satisfaction in Bogor is 61.4%. While the remaining 38.6% is influenced by other variables not included in this research model.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang memiliki dunia akhirat serta seluruh isinya. Atas kuasa-Nya dan ketentuan-Nya. Pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian penelitian skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam penulis haturkan juga kepada Rasulullah SAW beserta sahabat dan keluarga beliau yang dengan uswah-nya membawa kenikmatan iman dan islam yang tiada tara hingga akhir zaman.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi *Online* (Studi Kasus Pengguna Grab di Bogor) ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan memilih judul tersebut karena peneliti melihat masyarakat yang semakin gemar menggunakan jasa transportasi *online* untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan karenanya perlu adanya penelitian lebih lanjut.

Dalam proses penulisannya, tentunya peneliti dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Mei Iswandi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing terhebat yang telah sangat sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penelitian ini dari awal hingga peneliti selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah dengan

penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar peneliti hingga peneliti bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani peneliti dengan baik.
7. Ayahanda Sugandi serta Ibunda Hanhan Rohayani tercinta yang telah memberikan Do'a dan berbagai dukungan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan perkuliahan dan skripsi dengan baik.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 15 Agustus 2023
Penulis,

ANWAR FAUZI
NIM : 2411907723

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Bebas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	Error! Bookmark not defined.

3.6.2	Persamaan Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.6.5	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1` Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Uji Simultan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Transportasi Online	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo Grab	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Kuisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Tabel r, F dan t.....	Error! Bookmark not defined.