

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE GRAB BIKE**

(Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :
RENO ADITYA REZA ERI SUBAGYO
B 100 150 073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271)
717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Basworo Dibyo, S.E., M.Si.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE GRAB BIKE (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas
Muhammadiyah Surakarta)**

Oleh:

RENO ADITYA REZA ERI SUBAGYO

B 100 150 073

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 08 Februari 2020

Pembimbing

Basworo Dibyo, S.E., M.Si.

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE GRAB BIKE**

(Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)

Yang ditulis dan disusun oleh:

RENO ADITYA REZA ERI SUBAGYO

B 100 150 073

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 08 Februari 2020

Pembimbing

(Basworo Dibyo, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Syamsudin, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211
Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RENO ADITYA REZA ERI SUBAGYO**
NIRM : **B 100 150 073**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE GRAB BIKE**
(Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas
Muhammadiyah Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 08 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan,

Reno Aditya Reza Eri Subagyo

MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al Insyrah 94: 5)

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan”

{Q.S. Ar Rahman)

“Jalani dan nikmati prosesnya”

(Reno Aditya)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh suka cita teriring doa dan puji syukur atas anugerah yang diberikan Allah SWT, kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

- Bapak Hery Subagyo dan Ibu Heny Ayu Pradita selalu memberikan kasih sayang yang tak ternilai, kesabaran dalam mendidiku selama ini, serta do'a yang tiada henti yang selalu mengiringi setiap langkahku.
- Adikku Farla Pradita Resa Prameswari yang telah selalu memberikan dukungan dan untaian do'a kepadaku.
- Meissy Anrewanda Wanidyatama, S.E. perempuan yang memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi .
- Dosen pembimbingku, Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si.yang telah sabar membimbingku dalam menyelesaikan penelitian ini.
- Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh harga, promosi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen transportasi online grab bike. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang berbentuk kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang pernah menggunakan jasa transportasi online grab bike. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, sedangkan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Untuk Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil uji F diketahui bahwa Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap Minat Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Harga, Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price, promotion, and quality of service on consumer satisfaction in online grab bike transportation. This type of research is quantitative. In this study using primary data in the form of questionnaires. The population in this study were students of the University of Muhammadiyah Surakarta who had used the online grab bike transportation service. The sample in this study were 100 respondents, while the sampling method in this study used nonprobability sampling by purposive sampling. The data analysis technique used in this study uses multiple linear regression analysis. The results of this study note that the price has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. For Promotion a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. While Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. F test results are known that Price, Promotion, and Service Quality simultaneously and significantly influence Consumer Interest Satisfaction.

Keywords: Price, Promotion, Service Quality and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumwr.wb.

Alhamdulillah segalapuji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahma dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE GRAB BIKE (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang dengan perjuangan telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Sofyan Anif, M.Si. selaku Dekan Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang dengan sabar telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ma'ruf, M.M. selaku pembimbing akademik penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan khususnya Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah rela

membimbing serta membagikan ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

7. Bapak Hery Subagyo dan Ibu Heny Ayu Pradita yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang tiada habisnya serta telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk segala keputusan yang diambil.
8. Adikku Farla Pradita Resa Prameswari yang selalu memberikan motivasi dan membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demikian ucapan terima kasih dari penulis, semoga segala bantuan kepada penulis dapat menjadi amal kebaikan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan. Aamiin.

Wassalamu'alaikumwr.wb.

Surakarta, 08 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pemasaran.....	6
B. Harga	8
C. Promosi.....	12
D. Kualitas Pelayanan	16
E. Kepuasan Konsumen	18
F. Penelitian Terdahulu	22
G. Hipotesis.....	24
H. Kerangka Pemikiran	25

Bab III Metode Penelitian	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Desain Pengambilan Sampel	26
C. Data dan Sumber Data.....	27
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Variabel Penelitian	29
F. Uji Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Karakteristik Responden	38
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	40
C. Analisis Data	43
D. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Keterbatasan Penelitian	56
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index 2018 Fase 1	2
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2 Karakteristik Semester Responden	38
Tabel 4.3 Karakteristik Fakultas Responden	39
Tabel 4.4 Karakteristik Jurusan Responden.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas layanan	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.13 Hasil Regresi Berganda.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji F	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji t	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin
- Lampiran 4. Karakteristik Semester Responden
- Lampiran 5. Karakteristik Fakultas Responden
- Lampiran 6. Karakteristik Jurusan Responden
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas: Harga
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas: Promosi
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas: Kualitas Layanan
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas: Kepuasan Konsumen
- Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 12. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 14. Output Regresi
- Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 16. Hasil Uji F
- Lampiran 17. Hasil Uji t