

**PENGARUH LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
APLIKASI GOJEK PLATFORM *GO-FOOD***
(Studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

LUKY ACHMAL FEBRIANTO

B 100 170 149

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK PLATFORM GO-
FOOD (Studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

LUKY ACHMAL FEBRIANTO

B 100 170 149

Penanda tangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 5 Januari 2021

Pembimbing Utama

(Ir. Irmawati, S.E., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LUKY ACHMAL FEBRIANTO

NIM : B100170149

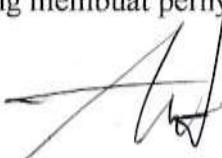
Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
APLIKASI GOJEK PLATFORM GO-FOOD**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang 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 Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Januari 2021

Yang membuat pernyataan


LUKY ACHMAL FEBRIANTO

MOTTO

“Kebijaksanaan sejati adalah ketika kau tahu bahwa kau tidak tahu apa-apa.”

(Socrates)

“Dunia ini tak akan pernah cukup dan pantas apabila di berikan kepada satu orang yang tamak dan haus kekuasaan, tetapi dunia ini akan cukup jika diberikan kepada semua makhluk hidup yang bersyukur.”

(Mahatma Gandhi)

“Hidup terlalu singkat untuk mengikuti sistem orang lain.”

(Steve Job)

“Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan.”

(QS. As Saf, Ayat 3)

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.”

(QS. Ali Imran, Ayat 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat-nikmatnya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi tauladan bagi penulis, semoga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Orangtua penulis, Bapak Wiryono dan Ibu Siti Nur Laili yang selalu mendukung, menasehati, dan mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
4. Kakak saya Lilin Elektrika Sari dan Yuda Nur Hidayat yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
5. Keluarga besar yang telah member dukungan dan doa.
6. Pembimbing Skripsi Ir. Irmawati, SE, M.Si yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
7. Sahabat dan teman-teman penulis yang selalu membantu dan bersama-sama dalam menyelesaikan studi.
8. Pembaca yang budiman.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yaitu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta berusia 17 tahun keatas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dan data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Layanan, Harga, Promosi, Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service, price and promotion on customer loyalty. The research method used is quantitative research methods used to examine a specific population or sample of students at the University of Muhammadiyah Surakarta, namely aged 17 years and over. Sampling was carried out by non-probability sampling method with a total of 100 respondents and the data used were primary data in the form of a questionnaire. The data analysis method used is multiple regression analysis. The results of this study indicate that (1) has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) price has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) promotion has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service, Price, Promotion, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, nikmat dan innayah-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi GOJEK platform *GO-FOOD*”. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar Rasulullah Muhammad SAW karena beliau telah menuntun kita dari jaman yang gelap gulita ke jaman yang terang benderang seperti saat ini.

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

1. Allah SWT yang memberikan rahmat, nikmat, petunjuk, dan ridho-Nya kepada penulis, dari awal penyusunan skripsi hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Juga nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan yang dapat menjadi tauladan bagi kami.
2. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta,
4. Imronudin, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Ir. Irmawati, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.
7. Ibu dan Bapak, kakak, adik dan teman tercinta yang telah memberikan doa, dan dukungan bagi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wasalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, 7 Januari 2021

Penulis

Luky Achmal Febrianto

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| E. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Kualitas Layanan | 7 |
| B. Harga | 11 |
| C. Promosi..... | 13 |
| D. Loyalitas Pelanggan..... | 15 |
| E. Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| F. Kerangka Pemikiran | 21 |
| G. Pengembangan Hipotesis..... | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 25 |
| A. Jenis Penelitian | 25 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 25 |

| | |
|---|----|
| C. Desain pengambilan sampel | 28 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 29 |
| E. Data dan Sumber Data..... | 33 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 33 |
| G. Metoda Analisis Data | 34 |
| 1. Uji instrumen | 34 |
| 2. Uji asumsi klasik | 35 |
| 3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 37 |
| 4. Uji hipotesis..... | 38 |
| BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| A. Deskripsi Responden | 40 |
| B. Analisis Data | 42 |
| 1. Uji instrument Penelitian | 42 |
| 2. Uji Kualitas Data | 42 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 45 |
| 4. Uji Hipotesis | 47 |
| 5. Uji Kelayakan Model..... | 48 |
| 6. Uji Determinasi (R^2)..... | 54 |
| C. Pembahasan | 55 |
| 1. Pengaruh Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan | 55 |
| 2. Pengaruh Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan | 55 |
| 3. Pengaruh Promosi (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 56 |
| BAB V PENUTUP..... | 58 |
| A. Simpulan..... | 58 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 58 |
| C. Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN | 63 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Tabel Kuesioner | 31 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 40 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 41 |
| Tabel 4.3 Karaktersitik Responden Berdasarkan Fakultas..... | 42 |
| Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Layanan..... | 43 |
| Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga | 44 |
| Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Promosi..... | 44 |
| Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan | 45 |
| Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Analisis Reliabilitas Variabel | 45 |
| Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Normalitas..... | 45 |
| Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Multikolonieritas | 46 |
| Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) | 47 |
| Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Regresi Linear Berganda dan Uji determinasi..... | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran | 22 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji F | 49 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji t Variabel Layanan..... | 50 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji t Variabel Harga..... | 52 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji t Variabel Promosi | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1: Kuesioner Penelitian..... | 64 |
| Lampiran 2: Data Kuesioner | 68 |
| Lampiran 3: Uji Validitas..... | 73 |
| Lampiran 4: Uji Reliabilitas..... | 76 |
| Lampiran 5:Uji Asumsi Klasik | 77 |
| Lampiran 6: Analisis Regresi Berganda | 79 |
| Lampiran 7: F tabel dan t tabel | 80 |
| Lampiran 8: Tabel r (koefisien korelasi sederhana), df 1-100..... | 81 |