

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI 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:
Septivan Budi Nugraha
B100170427

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

HALAMAN PERSETUJUAN

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

SEPTIYAN BUDI NUGRAHA
B100170427

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Juni 2021

Pembimbing

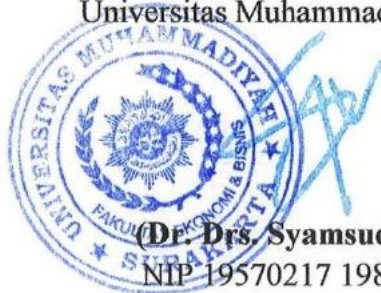


(Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)

NIP 19570217 1986 031 001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI SURAKARTA

Oleh:

SEPTIYAN BUDI NUGRAHA
B100170427

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. **Drs. Kusdiyanto, M.Si.**


(Ketua Dewan Penguji)

2. **Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si.**


(Anggota I Dewan Penguji)

3. **Drs. Agus Muqorrobin, M.M.**

(Anggota II Dewan Penguji)


(.....)


(.....)


(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)

NIP 19570217 1986 031 001

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **SEPTIYAN BUDI NUGRAHA**

NIM : **B100170427**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 9 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



SEPTIYAN BUDI NUGRAHA

MOTTO

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat(balasan)nya”

(Q.S Al-Zalzalah: 7)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(Q.S. Al-Mujadalah : 11)

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”

(Norman Vincent Peale)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

(Guinevere)

“Ubahlah hidupmu mulai hari ini. Jangan bertaruh di masa depan nanti, bertindaklah sekarang tanpa menunda-nunda lagi.”

(Simone de Beauvoir)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmannirrahiim

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

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua Bapak Budi Santosa dan Ibu Marsiyam yang tercinta yang telah memberikan kasih sayang, nasihat dan masukan, serta selalu mendoakan yang terbaik.
3. Pembimbing Skripsi Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE., MSi. Yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
4. Penguji Skripsi Bapak Kusdiyanto, SE., MSi dan Bapak Agus Muqorobin, SE., MM. Yang telah memberi masukan dalam penulisan skripsi.
5. Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Grab di Surakarta. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah warga disekitar Surakarta yang pernah menggunakan aplikasi Grab sebanyak 116 responden. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan alat analisis Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) dengan software SPSS 26. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan,Harga,Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and price on Grab customer loyalty in Surakarta. The population and sample in this study were residents around Surakarta who had used the Grab application as many as 118 respondents. Sources of data in this study use primary data. The data collection method uses a questionnaire and is processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) analysis tool with SPSS 26 software. The results of the analysis in this study indicate that the Service Quality variable has a positive effect on customer loyalty, price has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmatNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN”. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Srata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Arif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE., MSi selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya, kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	11
C. Hipotesis.....	16
D. Kerangka Pemikiran.....	17

BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	20
C. Data dan Sumber Data.....	21
D. Metode Pengumpulan Data	22
E. Desain Pengambilan Sampel	23
F. Metode Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Deskripsi Responden.....	26
B. Uji Instrumen Penelitian.....	28
C. Uji Asumsi Klasik	31
D. Uji ketetapan Model.....	33
E. Uji Hipotesis	34
F. Pembahasan	37
BAB V PENUTUP	41
A. Kesimpulan	41
B. Keterbatasan Penelitian	41
C. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 efinisi operasional dan pengukuran variabel	20
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Deskripsi Usia.....	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	32
Tabel 4.8 Ringkasan Model (R2).....	33
Tabel 4.9 ANNOVA	34
Tabel 4.10 Koefisien.....	35
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Uji t	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	18
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoneer Penelitian	46
Lampiran 2 Hasil Analisis Jawaban Responden.....	50
Lampiran 3 Identitas Responden	59
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	60
Lampiran 5 Uji reliabilitas	63
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	66
Lampiran 7 Hasil Uji Ketetapan Model.....	68