

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA JASA GRAB-FOOD (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS MIKROSKIL)**

SKRIPSI



Oleh:

**ANDRE
NIM: 18.711.0461**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY OF GRAB-FOOD
SERVICE USERS (CASE STUDY ON STUDENT OF
MIKROSKIL UNIVERSITY FACULTY OF BUSINESS)**

FINAL RESEARCH



By:

ANDRE

Student Number : 18.711.0461



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA JASA GRAB-FOOD (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS MIKROSKIL)**



Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si

Medan, 20 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Andre
NIM : 18.711.0461
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan Judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab-Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)
Tempat Penelitian : Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H.Thamrin No.124, 140, 112 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya **bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, **yakni Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non – Eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya Sebagian atau ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 20 Juni 2022



Andre

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Grab-Food. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil sebanyak 714 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah probability sampling. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan persentase kesalahan 5% dan diperoleh sebanyak 256 orang mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa Grab-Food, harga pada layanan Grab-Food berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa Grab-Food, dan Promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa Grab-Food. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa Grab-Food pada mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil. Loyalitas pelanggan. Nilai adjusted R^2 sebesar 47% berarti bahwa variabel loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi. Sementara sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was determine and analyze the influence of service quality, price, and promotion towards customer loyalty on Grab-food. The type of this research used in this study was descriptive research. The population in this study were 714 students of the Faculty of Business, Mikroskil University. The sample technique used is probability sampling. In determining the number of samples using the Slovin formula with an error percentage of 5% and obtained as many as 256 students. The results of this study indicate that partially the quality of service does not affect customer loyalty on Grab-Food service users, the price of the Grab-Food service affects customer loyalty on Grab-Food service users, and Promotion affects customer loyalty on Grab-Food service users. Simultaneously, service quality, price, and promotion on Grab-Food Service affect customer loyalty in Faculty of Business, Mikroskil University. The adjusted R^2 value of 47% means that the customer loyalty variable is influenced by the service quality, price, and promotion variables. While the remaining 53% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Price, and Promotion of Customer Loyalty



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab-Food Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil”. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi, sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, motivasi, bimbingan, serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan, serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom. selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Rektor I Fakultas Informatika dan Fakultas Binis Universitas Mikroskil.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I selaku Wakil Rektor II Universitas Mikroskil Medan
6. Bapak William, S.Kom., M.T.I selaku Wakil Rektor III Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I selaku Wakil Rektor IV Universitas Mikroskil Medan.
8. Ibu Purnaya Sari Br Tarigan, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan berharga kepada penulis.
10. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan bantuan serta doa kepada penulis.
11. Teman – teman jurusan Manajemen Bisnis Angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.
12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
13. Pihak – pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 20 Juli 2022

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



(Andre)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Originalitas	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2.2 Tahapan Loyalitas.....	12
2.1.2.3 Karakteristik Konsumen yang Loyal	14
2.1.2.4 Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.2.5 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Harga	20
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	20

2.1.4.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	20
2.1.4.3	Tujuan Penetapan Harga	21
2.1.4.4	Indikator Harga	22
2.1.5	Promosi.....	23
2.1.5.1	Pengertian Promosi	23
2.1.5.2	Indikator Promosi.....	23
2.1.5.3	Bauran Promosi.....	24
2.2	Review Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka / Model Konseptual.....	29
2.4	Pengembangan Hipotesis	31
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab-food	31
2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab-food ..	32
2.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab-Food..	32
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab-food (Studi kasus pada mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis)	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Jenis Penelitian	35
3.2	Objek Penelitian	35
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel.....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1	Data Primer	38
3.4.1.1	Kuesioner	38
3.4.1.2	Wawancara.....	39
3.4.2	Data Sekunder	39
3.4.2.1	Studi Kepustakaan	39
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	39
3.6	Metode Analisis Data	41

3.6.1	Statistika Deskriptif.....	41
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	41
3.6.2.1	Uji Validitas	42
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	42
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	42
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	42
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	43
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.6.5	Pengujian Hipotesis	45
3.6.5.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	45
3.6.5.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	45
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	47
4.1.2	Visi Dan Misi di PT.Grab Indonesia	48
4.1.2.1	Visi.....	48
4.1.2.2	Misi	48
4.1.2.3	Fitur Layanan Aplikasi	48
4.1.3	Gambaran Umum Responden	49
4.1.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	50
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.5.1	Uji Validitas	54
4.1.5.2	Uji Reliabilitas	55
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.1.6.1	Uji Normalitas.....	57
4.1.6.2	Uji Multikolinearitas	59
4.1.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.1.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis	63
4.1.8.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	63

4.1.8.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	64
4.1.8.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.1.9	Pembahasan.....	66
4.1.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4.1.9.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
4.1.9.3	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	68
4.1.9.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....		75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		148

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Prasurvey	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Logo Grab-Food	47
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Uji Normalitas	57
Gambar 4. 3 Grafik Normal Probability Plot	58



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	50
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga	52
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Promosi	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Harga	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Park.....	61
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	63
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	65
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R ²)	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	89
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	117
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	119
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	125
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	128
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	128
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	129
Lampiran 9 Tabel Distribusi R.....	130



UNIVERSITAS
MIKROSKIL