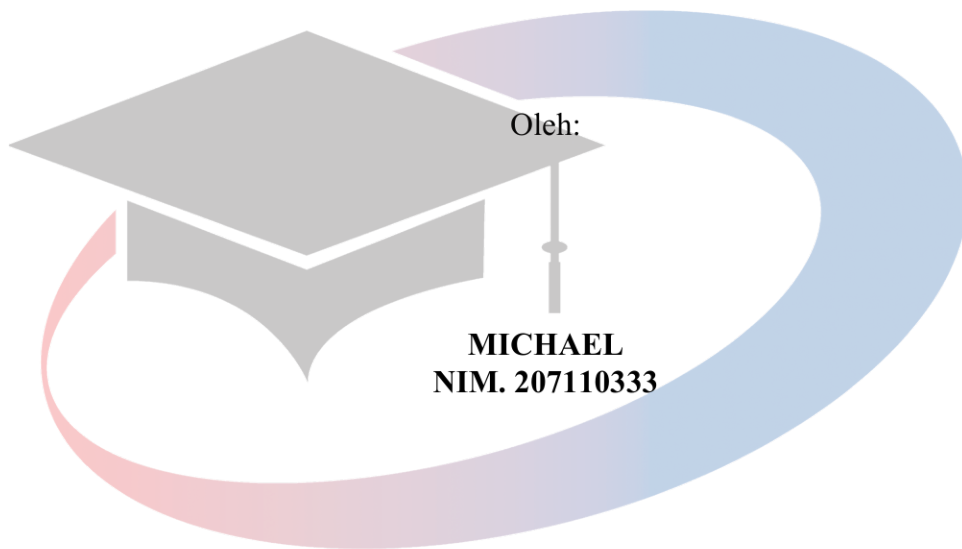


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN BRAND
TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRAB DI KECAMATAN MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

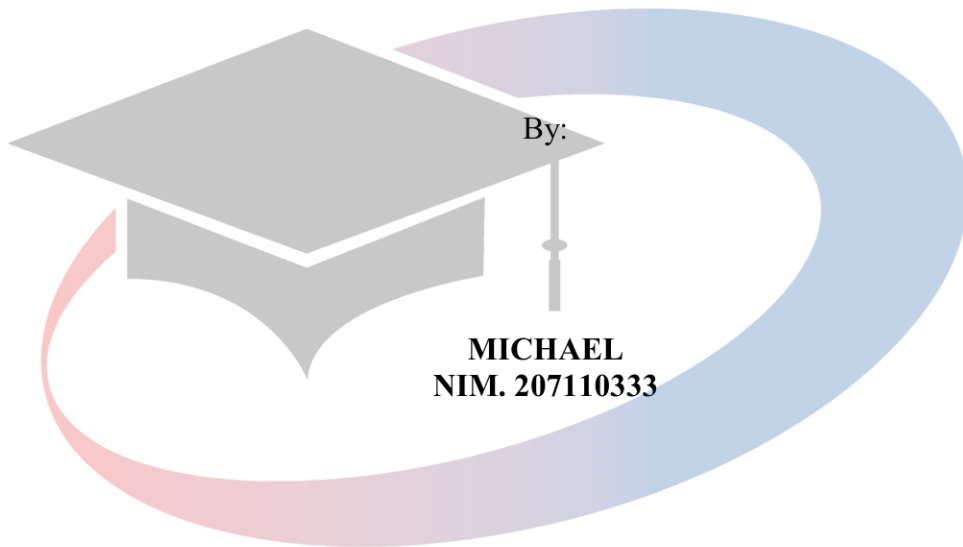


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND BRAND
TRUST ON CUSTOMER LOYALTY
GRAB IN EAST MEDAN SUB-DISTRICT**

FINAL RESEARCH



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN BRAND
TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRAB DI KECAMATAN MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**MICHAEL
NIM. 207110333**

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



(William, S.Kom., M.M.)

Medan, 19 Juli 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi Manajemen,



(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 207110333

Nama : Michael

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kecamatan Medan Timur

Tempat Penelitian : Kecamatan Medan Timur

Alamat Penelitian : Kecamatan Medan Timur

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian 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 hanya 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, 10 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Michael

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kecamatan Medan Timur. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda diolah dengan aplikasi IBM SPSS Statistics 26. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Harga dan *Brand Trust* secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dan Secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan *Brand Trust* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil *R-Square Adjusted* sebesar 0,661 artinya variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan *Brand Trust* dalam menjelaskan variabel Loyalitas Pelanggan sebesar 66,1%, sedangkan sebesar 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, *Brand Trust*, Loyalitas Pelanggan



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Service Quality, Price and Brand Trust on Grab Customer Loyalty in East Medan District. This study uses Purposive Sampling technique with a sample size of 100 respondents. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis processed with the IBM SPSS Statistics 26 application. The results of the analysis show that service quality has no effect on customer loyalty, price and brand trust partially affect customer loyalty and simultaneously service quality, price and brand trust affect customer loyalty. The Adjusted R-Square result of 0.661 means that the Service Quality, Price and Brand Trust variables in explaining the Customer Loyalty variable are 66.1%, while 33.9% is influenced by other variables not examined.

Keywords : *Service Quality, Price, Brand Trust, Customer Loyalty*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kecamatan Medan Timur.”

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dari akademik dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis pada Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu dalam menempuh studi maupun selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Sherly Joe, S.kom., M.M. selaku pendamping pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang berharga baik itu dalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si. selaku sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

8. Seluruh staff dan Dosen Pengajar Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
9. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
10. Responden penulis, kami ucapkan terima kasih atas waktu luang untuk mengisi kuesioner yang telah kami bagikan, berkat responden kami bisa mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman penulis yang sangat saya cintai dan kasihi yang telah memberikan banyak doa, motivasi, semangat, penghiburan saat stress dan telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik isi maupun penyajiannya. Semoga hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif untuk mengembangkan ilmu ekonomi dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, 10 Juli 2024
Penulis,

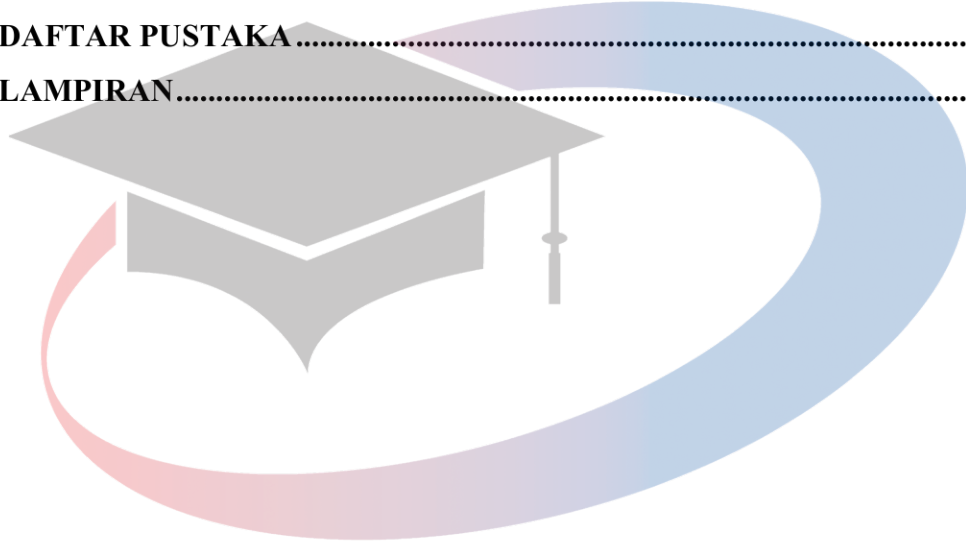

Michael

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Ruang Lingkup	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Originalitas Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	1
2.1. Landasan Teori	1
2.1.1. Pemasaran	1
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.3. Harga.....	7
2.1.4. <i>Brand Trust</i>	10
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2. Review Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Konseptual	19
2.4. Pengembangan Hipotesis	20
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4.3. Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Subjek Penelitian	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	23
3.3.1. Kuesioner	23
3.3.2. Observasi	24
3.3.3. Studi Kepustakaan	24
3.4. Populasi dan Sampel	25
3.4.1. Populasi.....	25
3.4.2. Sampel	25
3.5. Definisi Operasional Variabel	26
3.6. Metode Analisis Data	27
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	27
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	28
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	29
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.6.5. Pengujian Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Hasil Penelitian.....	34
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	36
4.1.3. Karakteristik Responden.....	36
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	37
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	41
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.1.7. Hasil Uji Analisis Linear Berganda	48
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	50
4.2. Pembahasan	52
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kecamatan Medan Timur	52
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kecamatan Medan Timur	53

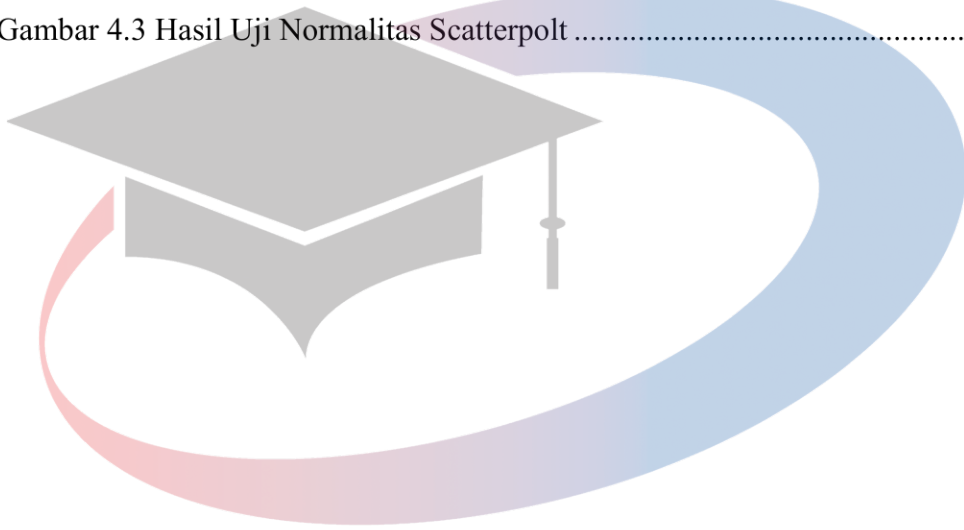
4.2.3. Pengaruh Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kecamatan Medan Timur	53
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kecamatan Medan Timur.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah Unduhan Aplikasi Transportasi Online di Indonesia Tahun 2023	1
Gambar 1.2 Perbandingan Harga Grab dan Gojek.....	3
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Scatterpolt	48



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala Likert	24
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Harga	39
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Brand Trust	39
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Brand Trust (X3)	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2).....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Brand Trust (X3)	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kormogrov-Smirnov.....	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Gleser.....	48
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Secara Simultan (F)	50
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T)	50
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	65
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	73
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data.....	75
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	81
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	82



UNIVERSITAS
MIKROSKIL