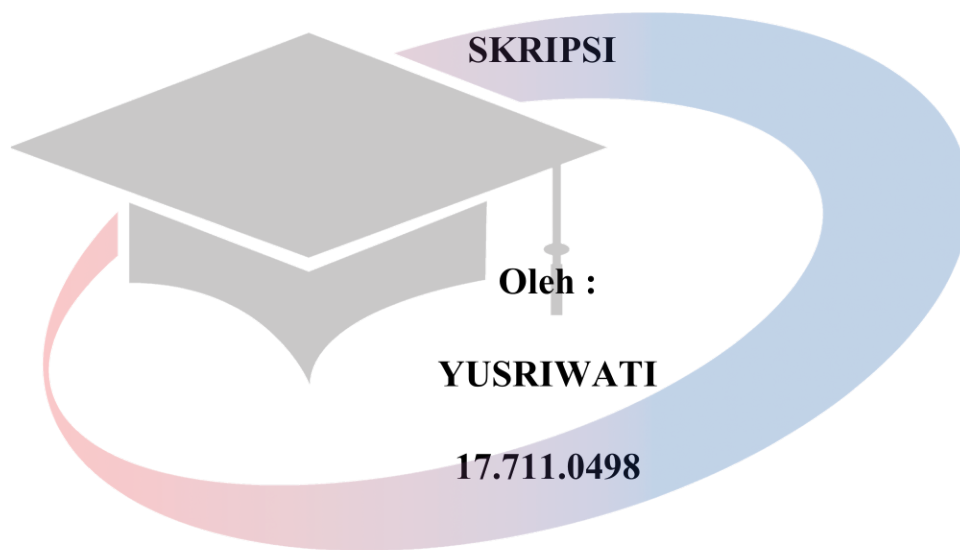
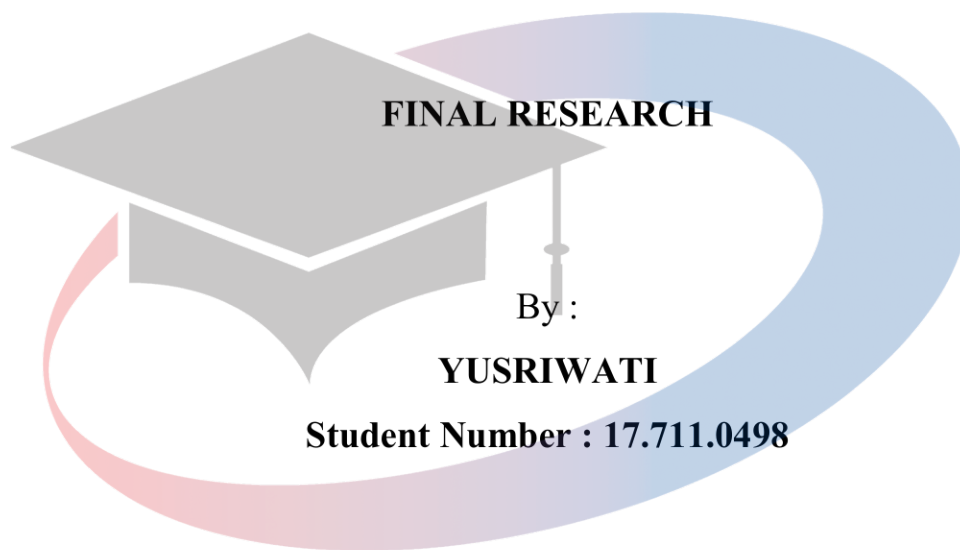


**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GRAB EXPRESS INSTANT BIKE (STUDI KASUS
PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE MIKROSKIL MEDAN)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND TRUST ON
CUNSUMER SATISFACTION OF TRANSPORTATION SERVICES
ONLINE GRAB EXPRESS INSTANT BIKE (CASE STUDY IN
MANAGEMENT STUDY PROGRAM STUDENTS
STIE MIKROSKIL MEDAN)**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GRAB EXPRESS INSTANT BIKE (STUDI KASUS
PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE MIKROSKIL MEDAN)**



SKRIPSI

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

Oleh:

Yusriwati

NIM. 17.711.0498

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Sugianta Ovinus Ginting,S.E.,M.M

Erni Siregar,S.E.,M.M

Medan,13 Agustus 2021
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,

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

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Yusriwati
NIM : 177110498
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Grab Express Instant Bike (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan)

Tempat Penelitian : STIE Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Thamrin No. 124
No. Telp Tempat Penelitian : 061-4573-767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE 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 STIE Mikroskil Medan Hak bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/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 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 Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

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

Medan, 15 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Yusriwati

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online *Grab Express Instant Bike*. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi manajemen STIE Mikroskil Medan sejumlah 114 orang yang pernah menggunakan jasa *grab express instant bike* di Aplikasi Grab. Metode Pengumpulan data pada penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisisioner dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan secara simultan variabel Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara parsial Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online *Grab Express Instant Bike*. Nilai Adjusted R.Square yang diperoleh sebesar 67,9% dan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The aim of this research is to know the effect and analyze of Price, Service of Quality and Trust on Consumer Satisfaction of Grab Express Instant Bike Online Transportation Services. The sample of this research is students of management courses STIE Mikroskil Medan with a sample of 114 respondents who had used the services of grab express instant bike in the Grab application. The research method used in this study is associative research. The method of data data collection was done by questionnaire and literature study. The analysis technique used is multiple linear regressions. Based on the result of testing in this research shows that simultaneously Price, Service of Quality and Trust the Consumer Satisfaction on grab express instant bike. Partially Price, Service of Quality and Trust affect positive and significant impact on Consumer Satisfaction of Online Transportation Services Grab Express Instant Bike. The Adjusted R.Square value obtained is 67.9% and the remaining 32.1% is influenced by other variable which are not observed in this research.

Keywords : *Price, Service Quality, Trust, Consumer Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setianya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Grab Express Instant Bike (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan) ” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Erni Siregar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak William S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku Dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

10. Seluruh Konsumen *Grab Express Instant Bike* atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
 11. Kepada Orang tua saya Bapak Tumpak Silalahi dan Ibu Mutiara Br Rajagukguk yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga.
 12. Kepada Keluarga besar Pomparan Op. Herta Silalahi saya yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
 13. Kepada ketiga kakak saya Herta Lusiana Naomi Silalahi, Wenni Dewi Sulastri Silalahi dan Meliani Ismayanti Silalahi yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
 14. Sahabat – sahabat penulis Kristina Hutapea, Cintania Flowerida Sembiring, Astrid, Trivina, Yohana Natalidia Sinaga, Lidia Kando Simbolon, Emma Ginting, Satrianda Banjarnahor, serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2017-2021 yang telah memberikan motivasi dan semangat.
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 13 Agustus 2021

Penulis,

Yusriwati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 LATAR BELAKANG.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat.....	6
1.6 Originilitas.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.1.1 Segmentasi Pasar.....	10
2.1.1.2 Strategi Pemasaran.....	11
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.2.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2.3 Ciri – Ciri Konsumen Merasa Puas.....	13
2.1.2.4 Strategi Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2.6 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.2.7 Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3 Harga.....	18
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	18
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.1.3.3 Konsep Strategi Penetapan Harga.....	19

2.1.3.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga.....	20
2.1.3.5	Indikator Harga.....	21
2.1.4	Kualitas Layanan.....	21
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	21
2.1.4.2	Karakteristik Kualitas layanan	22
2.1.4.3	Kriteria Kualitas Layanan.....	23
2.1.4.4	Indikator Kualitas Layanan	23
2.1.5	Kepercayaan.....	24
2.1.5.1	Pengertian Kepercayaan.....	24
2.1.5.2	Manfaat Kepercayaan.....	25
2.1.5.3	Karakteristik Kepercayaan.....	25
2.1.5.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	26
2.1.5.5	Indikator Kepercayaan.....	27
2.2	Riview Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Konseptual	33
2.4	Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Objek Penelitian.....	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel	38
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4.1	Data Primer.....	40
3.4.1.1	Wawancara.....	40
3.4.1.2	Kuesioner	40
3.4.2	Data Sekunder.....	41
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	41
3.6	Metode Analisis Data.....	44
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	44
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	44
3.6.2.1	Uji Validitas.....	44
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	44

3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	45
3.6.3.1 Uji Multikolinieritas	45
3.6.3.2 Uji Normalitas.....	45
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.6.5 Uji Hipotesis	47
3.6.5.1 Pengujian secara parsial (uji t).....	47
3.6.5.2 Uji signifikan Simultan (Uji F).....	48
3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	118

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Chat yang Lama Direspon Pengemudi <i>Grab Express Instant Bike</i>	4
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi Grab	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan probability plot	63
Gambar 4.4 Uji Normalitas Scatterplot	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Jasa Transportasi Online Grab Express Instant Bike dan Gosend Instant Delivery.....	2
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Populasi Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan	37
Tabel 3.2 Data Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen	39
Tabel 3.3 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	41
Tabel 3.4 Defenisi Operasional Variabel	43
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	52
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Harga	53
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	54
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Kepercayaan	55
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	57
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan(X_2)	58
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_3)	59
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	60
Tabel 4.13 Uji Reabilitas Variabel Harga	61
Tabel 4.14 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Layanan	61
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	62
Tabel 4.16 Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4.17 Uji Kolmogorov-Smirnov Test	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.20 Analisis Linier Berganda	67
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	68
Tabel 4.23 Tabel Koefisien Determinan	69

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	79
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	87
LAMPIRAN 3 UJI STATISTIK DESKRIPTIF	103
LAMPIRAN 4 HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS	105
LAMPIRAN 5 TABEL DISTRIBUSI T DAN R	116



UNIVERSITAS MIKROSKIL