

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TRANSPORTASI ONLINE GRAB (GRABBIKE) DI WILAYAH
PALMERAH BARAT**

(Study Kasus Grab Pada Layanan Grabbike Di Kelurahan Palmerah Barat)

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



NAMA : MUHAMMAD SYAHRUL

NIM : 180400039

Jurusan /Prodi : MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2022

**THE EFFECT OF PRICE, PROMOTION, AND QUALITY OF
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION ON ONLINE
TRANSPORTATION GRAB (GRABBIKE) IN THE WEST
PALMERAH REGION**

(Case Study of Grab On Grabbike Service In West Palmerah Village)

THESIS

The Study Program : Management

NAME : MUHAMMAD SYAHRUL

NIM : 180400039

Study Program : MANAGEMENT

ECONOMIC FACULTY

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Syahrul.
NIM : 18040039.
Program Studi : Manajemen.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 4 Agustus 2022



(Muhammad Syahrul)

180400039

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Muhammad Syahrul
NIM : 180400039.
JURUSAN : Manajemen.
KONSENTRASI : Pemasaran.
JUDUL SKRIPSI : "PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS

PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TRANSPORTASI ONLINE
GRAB (GRABBIKE) DI WILAYAH PALMERAH
BARAT". (Study Kasus Grab Pada Layanan
Grabbike Di Kelurahan Palmerah Barat).

TANGGAL UJIAN : 9 Agustus 2022

Jakarta, 9 Agustus 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Agus Wahyono, SE, MM)

(Dr. Gusdon Sitorus, SE, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Management

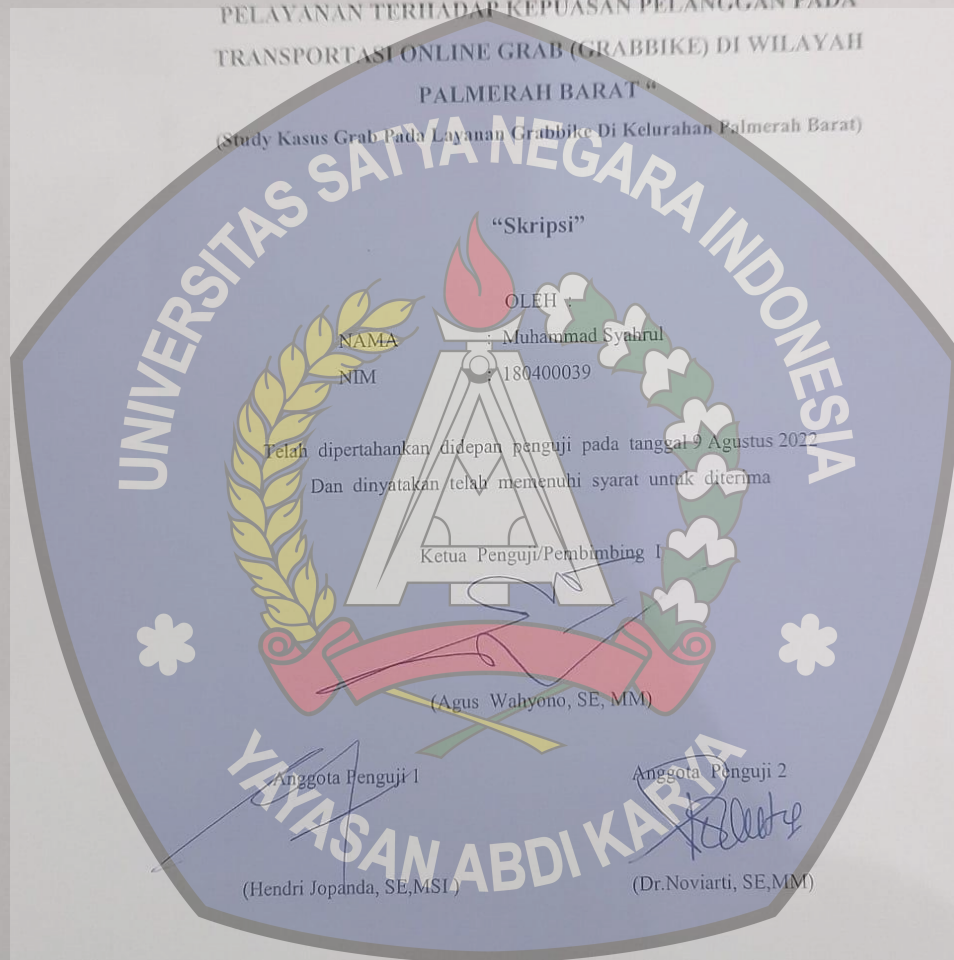
(Drs. G. Mery Prastetya, SE.,MM)

(Yuslinda Nasution, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

“ PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TRANSPORTASI ONLINE GRAB (GRABBIKE) DI WILAYAH
PALMERAH BARAT “

(Study Kasus Grab Pada Layanan Grabbike Di Kelurahan Palmerah Barat)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab (Grabbike) Di Wilayah Palmerah Barat”. (Study Kasus Grab Pada Layanan Grabbike Di Kelurahan Palmerah Barat). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna aplikasi transportasi online Grab (Grabbike) di wilayah Palmerah Barat yang terdiri dari 4 RW yaitu RW 08 (1.168 penduduk dengan jumlah 279 KK), RW 09 (876 penduduk dengan jumlah 176 KK), RW 10 (996 penduduk dengan jumlah 194 KK), dan RW 14 (356 penduduk dengan jumlah 72 KK) dengan jumlah total keseluruhan 3.396 penduduk. sampel penelitian ini berjumlah 98 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Teknik sampling menggunakan teknik sampling insidental. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan Software SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Promosi (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Harga (X1), Promosi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dan kontribusi semua variabel bebas Adjusted R² sebesar 75,2% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sedangkan sisanya sebesar 24,8% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, promotion, and service quality on customer satisfaction on online transportation Grab (Grabbike) in the West Palmerah region. (Case Study of Grab on Grabbike Service In West Palmerah Village). The population in this study are all customers who use the online transportation application Grab (Grabbike) in the West Palmerah area which consists of 4 RWs, namely RW 08 (1,168 residents with a total of 279 families), RW 09 (876 residents with a total of 176 families), RW 10 (996 residents with a total of 194 families), and RW 14 (356 residents with a total of 72 families) with a total of 3,396 residents. the sample of this study amounted to 98 respondents. The type of research used is causal research. The sampling technique used incidental sampling technique. Data collection method using primary data and secondary data. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis with the help of SPSS 23 software. The results showed that partially (t test) the variable price (X1) and service quality (X3) had a significant effect on customer satisfaction, while promotion (X2) has no effect on Customer Satisfaction. Simultaneously (F test) shows that there is a significant effect between the variables Price (X1), Promotion (X2), and Service Quality (X3) on Customer Satisfaction (Y). And the contribution of all independent variables Adjusted R² is 75.2% to Customer Satisfaction (Y). While the remaining 24.8% is explained by other unknown factors or variables and not included in this study.

Keywords: Price, Promotion, Service Quality and Customer Satisfaction.