

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE
(Studi Pada Masyarakat Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1**

Oleh :

GAMAS HOGGY WIJAYA

1802010260

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE
(Studi Pada Masyarakat Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1**

Oleh :

GAMAS HOGGY WIJAYA

1802010260

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE
(Studi Pada Masyarakat Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

Oleh :

GAMAS HOGGY WIJAYA

1802010260

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing



Arini Hidayah, M.Si

NIK. 2160341

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Gamas Hoggy Wijaya

NIM : 1802010260

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 16 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Gamas Hoggy Wijaya

1802010260

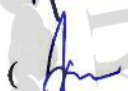

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Gamas Hoggy Wijaya
NIM : 1802010260
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike (Studi Pada Masyarakat Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, PhD ()
Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 16 Januari 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto




Dr. Naolatt Tubastuvi, SE, M.Si
NIP/NIK 2160187

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

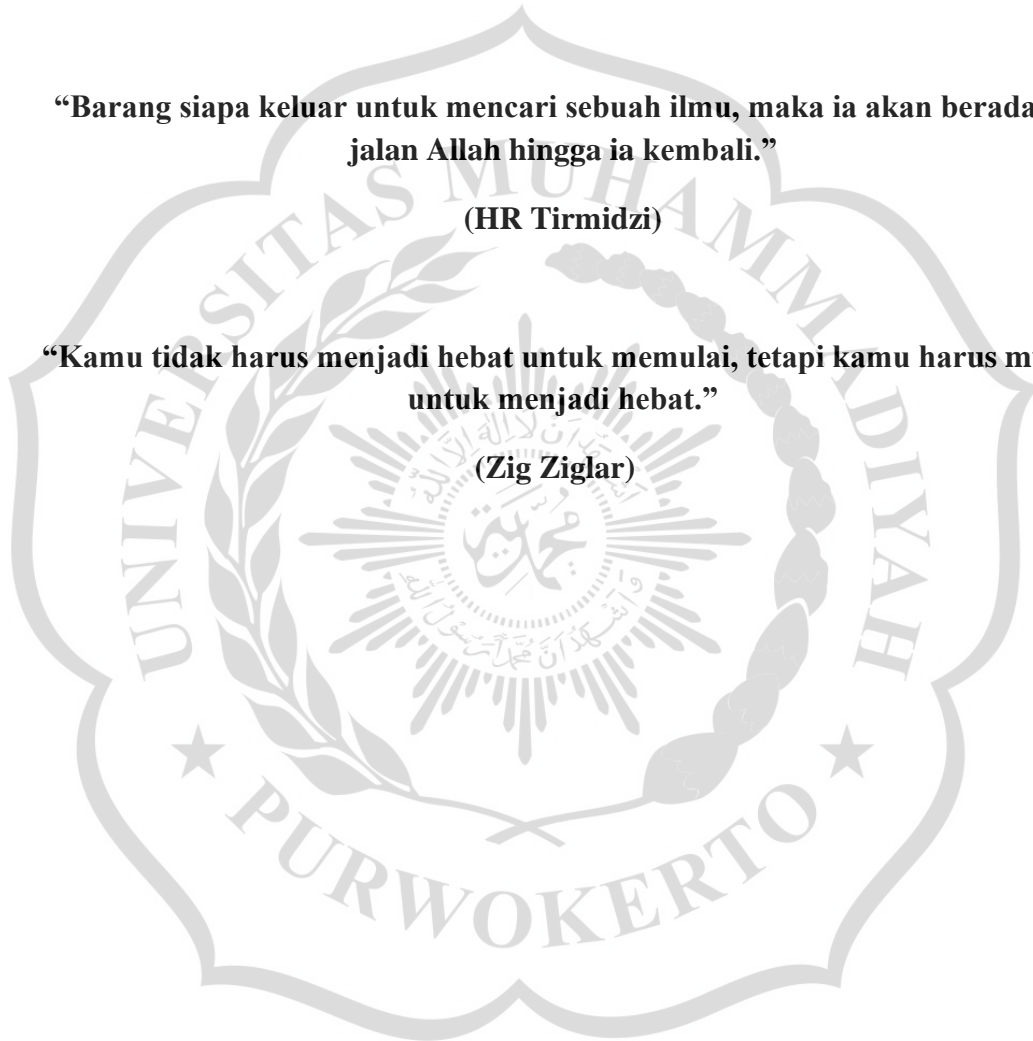
(QS Al-Insyirah: 5-6)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”

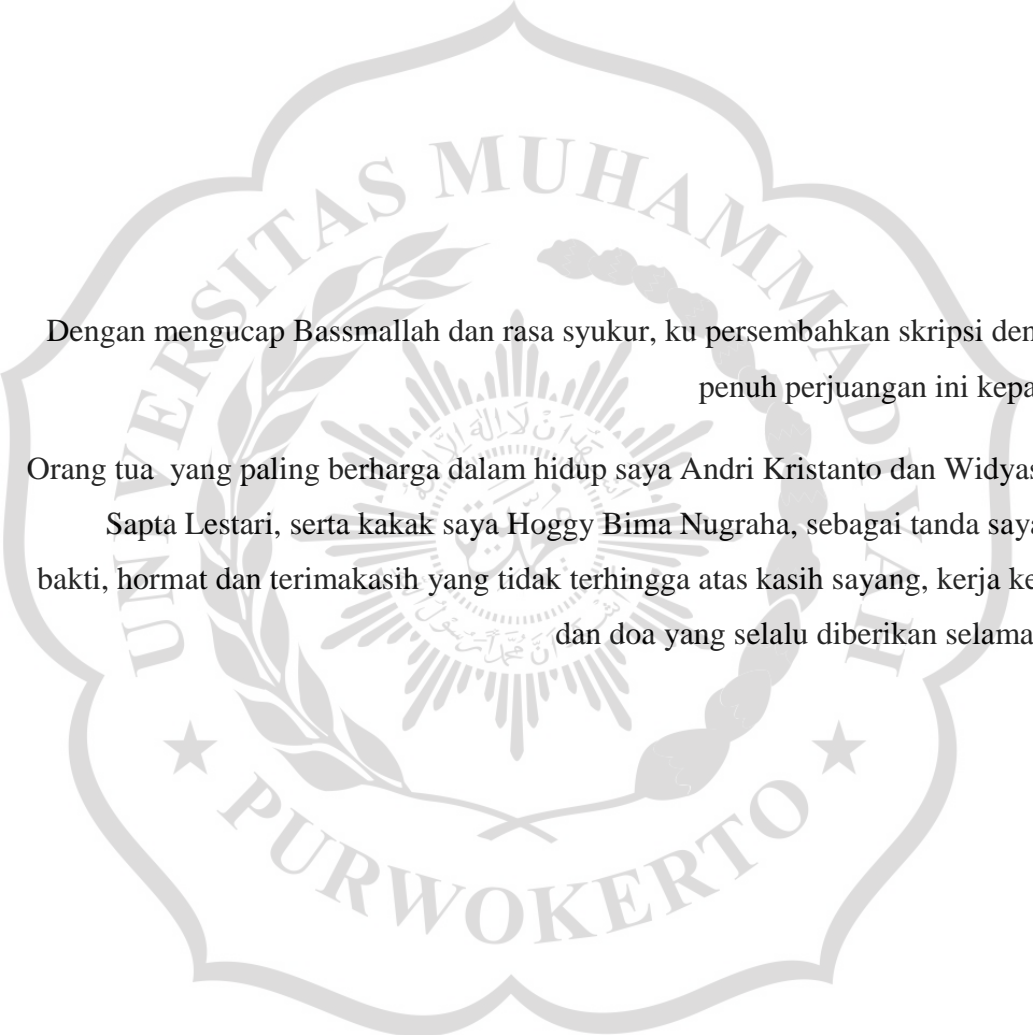
(HR Tirmidzi)

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat.”

(Zig Ziglar)



PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan Basmallah dan rasa syukur, ku persembahkan skripsi dengan penuh perjuangan ini kepada :

Orang tua yang paling berharga dalam hidup saya Andri Kristanto dan Widyastuti Sapta Lestari, serta kakak saya Hoggy Bima Nugraha, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, dan doa yang selalu diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada masa penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya mampu untuk terus berusaha dan bekerja keras demi mencapai hasil yang terbaik.
2. Ns., Dr. Jebul Suroso, M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi.
4. Drs. Suyoto, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memimpin jurusan dan memberikan bantuan pelayanan khususnya dalam memperlancar penyelesaian skripsi ini.
5. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan selalu memberikan motivasi bagi peneliti dalam menyusun skripsi.
6. Herni Justiana Astuti, PhD selaku dosen penguji I saya yang telah bersedia menguji skripsi, memberikan masukan dalam penulisan skripsi dan memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Purnadi, S.E., M.Si selaku dosen penguji II saya yang telah bersedia menguji skripsi, memberikan masukan dalam penulisan skripsi dan memberikan

berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

8. Hengky Widhiandono, S.E., M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik Manajemen 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah yang telah membimbing dan mengarahkan mengenai perkuliahan saya dari awal hingga akhir belajar di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
9. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
10. Andri Kristanto dan Widyastuti Sapta Lestari, selaku orang tua saya telah memberikan motivasi, doa, dukungan dan materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Hoggy Bima Nugraha, selaku kakak saya yang selalu memberikan dukungan, dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mensupport saya selama ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 20 Januari 2023

Penulis,

Gamas Hoggy Wijaya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gamas Hoggy Wijaya
NIM : 1802010260
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike (Studi Pada Masyarakat Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 20 Januari 2023
Yang menyatakan,



Gamas Hoggy Wijaya

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE

(Studi Pada Masyarakat Purwokerto)

Gamas Hoggy Wijaya¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

gamas.hoggy@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Grab Bike pada masyarakat Purwokerto (Purwokerto Selatan, Purwokerto Utara, Purwokerto Barat, dan Purwokerto Timur). Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini sebesar 110 responden. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk uji parsial, variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, fasilitas, promosi dan kepuasan pelanggan

THE EFFECT OF QUALITY SERVICE, FACILITIES AND PROMOTIONS ON GRAB BIKE CUSTOMER SATISFACTION

(Study on Purwokerto Society)

Gamas Hoggy Wijaya¹

Faculty of Economics and Business

University of Muhammadiyah Purwokerto

gamas.hoggy@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, facilities and promotion on Grab Bike customer satisfaction in the Purwokerto community (South Purwokerto, North Purwokerto, West Purwokerto, and East Purwokerto). Selection of this research sample using purposive sampling. The sample of this research is 110 respondents. The research method in this study is multiple linear regression. The results of the analysis show that simultaneously the variables of service quality, facilities, and promotions affect customer satisfaction. For partial tests, the variables of service quality, facilities, and promotions have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : *Quality of service, facilities, promotion and customer satisfaction*

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Pembatasan Masalah	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen	10
a. Pengertian Perilaku Konsumen	10
b. Teori Perilaku Konsumen.....	11
c. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
2. Kepuasan Pelanggan	13
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
b. Teori Kepuasan Pelanggan	14

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
d. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
b. Teori Kualitas Pelayanan.....	18
c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
d. Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
4. Fasilitas	21
a. Pengertian Fasilitas.....	21
b. Teori Fasilitas	22
c. Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	22
d. Indikator Fasilitas	23
5. Promosi	24
a. Pengertian Promosi.....	24
b. Teori Promosi	25
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	25
d. Indikator Promosi	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	34
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	36
4. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	37
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi	41
2. Sampel.....	41
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	44

1. Jenis dan Sumber Data	44
2. Teknik Pengumpulan Data	45
D. Variabel Penelitian	46
1. Variabel Bebas (<i>Independen</i>)	47
2. Variabel Terikat (<i>Dependen</i>)	47
E. Definisi Operasional Variabel	47
F. Metode Analisa Data	49
1. Uji Deskriptif Statistik	49
2. Uji Instrumen	49
a. Validitas	49
b. Reliabilitas	51
3. Uji Asumsi Klasik	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Multikolonieritas	52
3. Uji Heterokedastisitas	52
4. Uji Regresi Linier Berganda	52
5. Uji Kecocokan Model	52
a. Koefisien Determinasi (R^2)	52
6. Uji Hipotesis	53
a. Uji F (Uji Hipotesis Simultan)	53
b. Uji t (Uji Statistik Parsial)	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Hasil Penelitian	57
1. Gambaran Umum Grab Bike	57
2. Response Rate	58
3. Karakteristik Responden	59
4. Analisis Deskriptif	61
a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	62
b. Variabel Fasilitas (X2)	64
c. Variabel Promosi (X3)	66
d. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	67

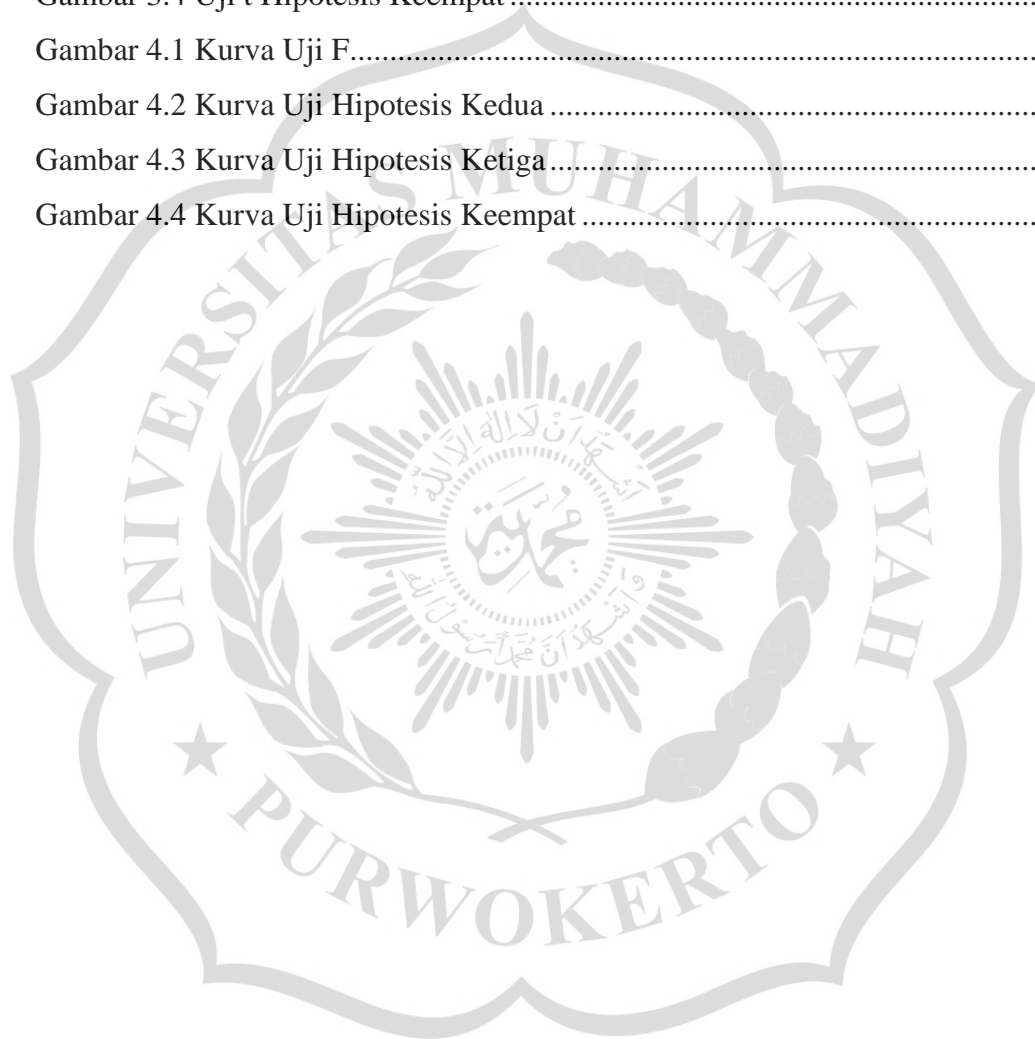
5. Uji Instrumental	69
a. Uji Validitas	69
b. Uji Reliabilitas	73
6. Uji Asumsi Klasik	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji Multikolinieritas	75
c. Uji Heteroskedastisitas	76
7. Analisis Regresi Linier Berganda	77
8. Uji Kecocokan Model	79
a. Koefisien Determinasi (R^2)	79
9. Uji Hipotesis	80
a. Uji F (Hipotesis Simultan)	80
b. Uji t (Hipotesis Parsial)	82
B. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	93
A. Simpulan	93
B. Keterbatasan Penelitian	93
C. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Transportasi Online Tahun 2020-2022	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	44
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Response Rate	59
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.3 Tempat Tinggal Responden	60
Tabel 4.4 Frekuensi Penggunaan Ojek Online.....	61
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Fasilitas	64
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Promosi	66
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Promosi (X3).....	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Sirnov Test	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi.....	79
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Simultan).....	81
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Uji F Hipotesis Pertama	53
Gambar 3.2 Uji t Hipotesis Kedua	55
Gambar 3.3 Uji t Hipotesis Ketiga	56
Gambar 3.4 Uji t Hipotesis Keempat	56
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	81
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	82
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	83
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Deskripsi Responden	111
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden.....	116
Lampiran 4 Nilai Data Distribusi	117
Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif	129
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	131
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	135
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik	136
Lampiran 9 Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	138
Lampiran 10 Uji Kecocokan Model.....	139
Lampiran 11 r Tabel.....	140
Lampiran 12 f Tabel.....	141
Lampiran 13 t Tabel.....	142
Lampiran 14 Hasil Pengecekan Turnitin	143