

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK *ONLINE* GRAB DI
JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR

TOKHID HIDAYAH

203402516193



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK *ONLINE* GRAB DI
JAKARTA TIMUR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

TOKHID HIDAYAH

203402516193



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK *ONLINE* GRAB DI

JAKARTA TIMUR

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, Febuari 2024



LEMBAR PERSETUJUAN

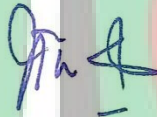
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK
ONLINE GRAB DI JAKARTA TIMUR**

Nama Mahasiswa : **TOKHID HIDAYAH**

Nomor Pokok Mahasiswa : **203402516193**

Program Studi : **MANAJEMEN**

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**



(Dr. Ir. Tri Waluyo., M.Agr.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Jakarta, 4 Maret 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK
ONLINE GRAB DI JAKARTA TIMUR**

Nama Mahasiswa : **TOKHID HIDAYAH**

Nomor Pokok Mahasiswa : **203402516193**

Progam Studi : **MANAJEMEN**


Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Ir. Tri Waluyo., M.Agr.)

Ketua Penguji



(Dr. Achmad Cik, S.E., M.M.)

Anggota Penguji



(Dr. Sugito Efendi, S.E., M.Si.)

Mengetahui
Dekan,



(Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph. D)

Jakarta, 4 Maret 2024

Tanggal Lulus: 29 Februari 2024

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK *ONLINE* GRAB DI
JAKARTA TIMUR

Oleh :

Tokhid Hidayah

NPM : 203402516193

Tugas akhir dibawah bimbingan : Dr. Ir. Tri Waluyo., M.Agr.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan ojek *online* melalui platform Grab. Dalam penelitian ini, menggunakan metode dengan data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden di wilayah Jakarta Timur. Analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan inferensial menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25 serta *Microsoft Office Excel*, sedangkan data sekunder digunakan untuk mendeskripsikan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan ojek *online* melalui aplikasi Grab. Selain itu, dari ketiga variabel tersebut, persepsi harga memiliki kontribusi terbesar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan layanan ojek *online* melalui aplikasi Grab.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi, Ojek *Online* Grab

ABSTRACT
**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTIONS, AND
PROMOTIONS ON GRAB ONLINE OJEK CUSTOMER SATISFACTION IN
EAST JAKARTA**

By :

Tokhid Hidayah

NPM : 203402516193

Thesis under the guidance of: Dr. Ir. Tri Waluyo., M.Agr.

This research aims to investigate and analyze the impact of service quality, price perceptions and promotions on customer satisfaction who use online motorcycle taxi services via the Grab platform. In this research, primary data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents in the East Jakarta area. The analytical methods used include descriptive and inferential analysis using SPSS (Statistical Package for Social Science) software version 25 and Microsoft Office Excel, while secondary data is used to describe the company. The research results show that service quality, price perceptions and promotions positively and significantly influence customer satisfaction with online motorcycle taxi services via the Grab application. Apart from that, of these three variables, price perception has the largest contribution in increasing customer satisfaction with online motorcycle taxi services through the Grab application.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Price Perception, Promotion, Online Ojek Grab

DAFTAR RIWAYAT

A. BIODATA DIRI

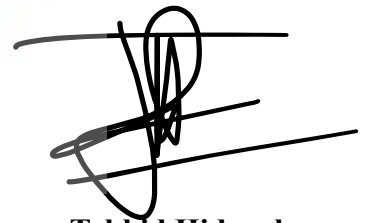
1. Nama : TOKHID HIDAYAH
2. Tempat, Tanggal Lahir : Purbalingga, 22 Juni 2002
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jalan Pondok Kelapa Selatan 7E No. 25
5. No. Handphone : 081318872910
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : hidayahtokhid@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2008 – 2009 : TK Istana Pelangi Pondok Kelapa
2. Tahun 2009 – 2014 : SD Negeri 06 Pondok Kelapa
3. Tahun 2014 – 2017 : SMP Negeri 194 Duren Sawit Jakarta Timur
4. Tahun 2017 – 2020 : SMA Perguruan Rakyat 2 Jakarta Timur

Demikian riwayat hidup saya yang dibuat dengan sebenar-benarnya

Jakarta 9 Febuari 2024



Tokhid Hidayah

203402516193

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan segala puji dan syukur, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE GRAB DI JAKARTA TIMUR**". Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam rangka meraih gelar Sarjana (S1) dalam Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menghadapi berbagai tantangan baik secara teknis maupun lainnya. Namun, berkat dukungan, kerjasama, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, segala kendala tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan rendah hati, penuh rasa kasih sayang, dan rasa hormat yang mendalam, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang tak terhingga kepada:

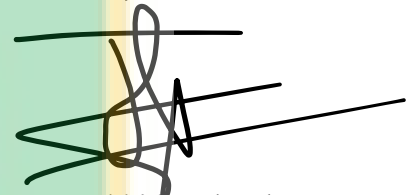
1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasioanal.
4. Ibu Dr. Resty Hardini S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Ir. Tri Waluyo., M.Agr. selaku Dosen Pembimbing yang sayang cintai telah berkenan meluangkan waktu, tenaga serta memberikan tambahan ilmu, pengarahan, kritik, menyempurnakan kekurangan penulis, saran dan solusi pada setiap kesulitan, ketulusan dan kesabaran sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga saat ini.
7. Staff administrasi, sekretariat dan staff perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut membantu dalam kelancaran penyusunan tugas akhir.
8. Diri saya sendiri yang mampu kuat sampai titik ini, yang mampu berjuang disetiap keadaan, optimis dalam semua tindakan walaupun sering gagal tetapi terus bangkit, mampu bertahan menjalan suka dan duka dalam menjalani kehidupan ini.
9. Kepada Mamah (Anisayah), beliau adalah salah satu malaikat yang Allah ciptakan, yang memiliki peran sangat amat penting dalam menyelesaikan program studi penulis, memang beliau tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan tetapi beliau memberikan semua yang beliau punya, semangat, motivasi, serta do'a yang setiap saat ia berikan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
10. Kepada Bapak (Jumangin), superhero penulis dengan banyak mengajarkan hal-hal untuk menjadi laki-laki yang mandiri tidak boleh manja, harus selalu berjuang tidak ada kata menyerah dengan semua keadaan.
11. Kepada Keluarga Besar Fastabiqul Khoiroh Eyang Yono, yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada teman-teman bengkel Garasi 14, yang selalu memberi semangat, motivasi, walaupun terkadang motivasinya tidak bermakna tetapi kalian penyemangat penulis.
13. Kepada pasangan saya Alma Herawati, yang setiap saat selalu memberikan semangat, arahan dan motivasi untuk bisa menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
14. Kepada teman-teman kuliah yang ada di grup (yuk putus asa) terutama (Muhamman Reihan, Avista Wendi Tahtiar, Aditya Firmansyah, Ananda Febri, Siva Anisa, Chairunnisaa dan Lutfiah syayidina) yang telah bersama penulis sejak semester 3 dalam masa kuliah ini telah memberikan dukungan, keritikan, dan motivasi satu sama lain sampai terselesaikan tugas akhir ini.

15. Kepada teman-teman Manajemen angkatan 2020 yang telah berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, serta cerita selama masa perkuliahan yang memiliki kesan untuk penulis
16. Serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan tugas akhir ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, Februari 2024



Tokhid Hidayah



DAFTAR ISI

HALAMAN

COVER LUAR	
COVER DALAM	
LEMBAR PENYATAAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACK</i>	
DAFTAR RIWAYAT	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Manajemen Pemasaran	7
1. Definisi Pemasaran	7
2. Tujuan Manajemen Pemasaran	8
3. Fungsi Manejemen Pemasaran	9
B. Manajemen Pemasaran Jasa	10
C. Bauran Pemasaran	10
D. Kepuasan Pelanggan	12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	13
3. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	13

E.	Kualitas Pelayanan.....	14
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
3.	Indikator Kualitas Pelayanan	16
F.	Persepsi Harga.....	17
1.	Pengertian Persepsi Harga	17
2.	Faktor-faktor Persepsi Harga	19
3.	Indikator Persepsi Harga.....	19
G.	Promosi	20
1.	Pengertian Promosi	20
2.	Faktor-Faktor Promosi	21
3.	Indikator Promosi.....	22
H.	Hubungan Antara Variabel.....	22
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	23
2.	Pengaruh Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	24
3.	Pengaruh Promosi (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	24
I.	Hasil Penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian.....	25
J.	Kerangka Analisis	37
K.	Hipotesis	38
BAB III		39
METODE PENELITIAN.....		39
A.	Objek Penelitian.....	39
B.	Data Penelitian	39
1.	Sumber Data dan Jenis Data	39
2.	Populasi dan Sampel	40
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan data.....	41
C.	Definisi Operasional Variabel	42
D.	Metode Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	43
1.	Analisis Deskriptif	44
2.	Analisis Inferensial	44
3.	Uji Kelayakan Instrumen	45
4.	Uji Asumsi Klasik	46

5. Uji Kelayakan Model	48
6. Uji Hipotesis	49
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Deskripsi Data Penelitian.....	52
2. Karakteristik Responden.....	53
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	57
B. Pembahasan.....	73
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
2. Pengaruh Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	74
3. Pengaruh Promosi (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	75
BAB V	76
KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
Daftar Pustaka.....	78
LAMPIRAN.....	81

