

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB-BIKE DI JAKARTA**

SELATAN

TUGAS AKHIR

Adelia Reviana

223402516249



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB-BIKE DI JAKARTA
SELATAN**

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

Adelia Reviana

223402516249



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2026

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB-BIKE DI JAKARTA
SELATAN**

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 lainnya. Jika di dalamnya terdapat kesalahan dan keliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 08 Februari 2026



Adelia Reviana

NPM : 223402516249

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB-
BIKE DI JAKARTA SELATAN

Nama Mahasiswa : Adelia Reviana

Nomor Pokok : 223402516249

Program Studi : Manajemen



Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Elwisam, S.E.,M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,



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

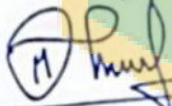
LEMBAR PENGESAHAN

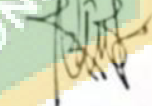
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
PERSEPSI HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE
GRAB-BIKE DI JAKARTA SELATAN**


Nama Mahasiswa : **Adelia Reviana**
Nomor Pokok : **223402516249**
Program Studi : **Manajemen**

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

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir
(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Ketua Penguji

Dr. Muhani, S.E., M.Si.M

Anggota/Penguji

Melati, S.E., M.M.

Mengetahui
Dekan

(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta, 08 Februari 2026

Tanggal Lulus : 25 Februari 2026

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB-BIKE DI JAKARTA SELATAN

Oleh :

Adelia Reviana

NPM : 223402516249

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Elwisam, S.E.,M.M. :

Penelitian ini berguna untuk menganalisis Pengaruh *Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan* terhadap kepuasan pelanggan pada layanan transportasi online Grab-Bike di Jakarta Selatan.

Temuan pengkajian ini menjelaskan telaah data, dipakai perangkat perangkat lunak Warp Partial Least Square (PLS) versi 8.0, yang termasuk evolusi dari telaah Partial Least Square (PLS). tahap telaah ini meliputi cara outer model yang mengaitkan *convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability*, serta inner model yang memakai *Goodness of fit model, R-Square, Predictive relevance, dan effect Size*. Pada pengkajian ini, 100 responden berpartisipasi. Pengkajian ini menemukan, memakai pendekatan sistematis, bahwa faktor-faktor ini dapat menaikkan kinerja perusahaan. Karenanya, hasil pengkajian ini menjabarkan jika Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION WITH THE ONLINE TRANSPORTATION SERVICE GRAB-BIKE IN SOUTH JAKARTA

By :

ADELIA REVIANA

NPM 223402516249

Final Project under *the guidance of Dr. Elwisam, S.M.,M.M*

This study is useful for analyzing the influence of service quality, price perception, and trust on customer satisfaction in the Grab-Bike online transportation service in South Jakarta.

The findings of this study explain the data analysis, using Warp Partial Least Square (PLS) software version 8.0, which is an evolution of the Partial Least Square (PLS) analysis. This review stage includes an outer model that links convergent validity, discriminant validity, and composite reliability, as well as an inner model that uses Goodness of fit model, R-Square, Predictive relevance, and effect size. In this study, 100 respondents participated. This study found, using a systematic approach, that these factors can improve company performance. Therefore, the results of this study describe that Service Quality, Price Perception, and Trust have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords : *service quality, price perception and trust customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang hingga saat ini masih melimpahkan berbagai macam Nikmat-Nya. Serta tak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Karena rahmat dan hidayah Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Transportasi Online Grab-Bike di Jakarta Selatan”** Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi teman-teman yang membaca. Selama proses penulisan, penulis mendapatkan banyak pelajaran, motivasi serta arahan yang sangat berharga dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung:

1. Kepada Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, MA, selaku Rektor Universitas Nasional, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang telah diberikan selama perjalanan akademis penulis
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T.,S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, penulis mengucapkan terima kasih atas dorongan dan arahan yang telah diberikan.
3. Kepada Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian dan motivasi yang telah diberikan
4. Kepada Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, penulis mengucapkan terima kasih atas semua arahan dan bimbingan yang telah diberikan.

5. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
6. Kepada Bapak Dr. Elwisam, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan tugas akhir ini, yang telah bersedia memberikan arahan dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam memperbaiki kekurangan yang ada, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu
7. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Untuk kedua orang tua penulis Bapak Achmad Laeli SE dan Ibu tercinta Erni Rismayanti, terima kasih yang sebesar-besarnya atas setiap doa yang dipanjatkan, usaha, kesabaran, waktu, serta kasih sayang yang amat berlimpah kepada penulis. Moral dan Materi yang engkau berikan menjadi modal untuk berjuang hingga akhir hayat nanti agar menjadi kebanggaan keluarga.
9. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kakak saya yang bernama Evanti Andriani dan adik saya bernama Vicki Fahrezi yang selalu memberikan dukungan, doa, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran, perhatian, dan motivasi yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir.
10. Terima Kasih kepada teman-teman kuliah sepejuangan penulis khususnya untuk Aisyah Nur H, Widya Vita N, Nur Aprilia N, Dinda Syafitri R, Aulia Syahwa, Rohmatul Khoiriniyati R, Nur Okta F, Eca Zahra F, Dhini Aulia S, Icha Dwi C, Risna Wardah F, Anita Tri Y, Livia Febriana, Tri Indah P, Nadia F, Ismiyatun N. Terima Kasih sudah menjadi teman penulis.
11. Dan terakhir, diri saya sendiri, yang mampu bertahan selama ini menjalani segala tantangan kehidupan dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi, isi maupun teknik penyajian, mengingat kemampuan penulis miliki masih terbatas. Sehingga kritik dan saran yang membangun dari semua pihak senantiasa dengan senang hati penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan tugas akhir kemudian.

Walaikum'salam Wr, Wb.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Pemasaran	6
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2. Tujuan Manajemen Pemasaran.....	6
B. Kepuasan Pelanggan	7
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
C. Kualitas Layanan	9
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2. Indikator Kualitas Layanan	9
D. Persepsi Harga	10
1. Pengertian Persepsi Harga	10
2. Indikator Persepsi Harga	11
E. Kepercayaan	11
1. Pengertian Kepercayaan	11
2. Indikator Kepercayaan.....	12
F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	12
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12

2.	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
3.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
G.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Rujukan Penelitian	15
H.	Kerangka Analisis	17
I.	Hipotesis	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
A.	Objek Penelitian	18
B.	Data Penelitian	18
1.	Sumber Data dan Jenis Data.....	18
2.	Populasi dan Sampel.....	19
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	20
C.	Jenis Variabel Yang Digunakan	20
D.	Definisi Operasional.....	21
E.	Metode Analisis.....	22
1.	Metode Analisis Deskriptif.....	22
2.	Metode Analisis SEM-PLS.....	22
3.	Metode Inferensial.....	23
4.	Hasil Uji Model Struktual (Inner Model).....	23
F.	Hasil Estimasi Model	25
1.	Gambar alur (Path Diagram).....	25
2.	Persamaan SEM.....	25
3.	Pengujian Hipotesis.....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A.	Hasil Penelitian.....	27
1.	Deskripsi Data Penelitian	27
2.	Karakteristik Responden	28
3.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	31
4.	Hasil Uji Model Struktual (Inner Model).....	39
5.	Hasil Estimasi.....	43
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	45
1.	Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
2.	Pengaruh Persepsi Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	47

3. Pengaruh Kepercayaan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jasa Transportasi Online DiIndonesia Tahun 2021-2024.....	1
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Yang Sesuai Rujukan Penelitian	15
Tabel 3. 1 Skala Likert	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Pekerjaan.....	30
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	32
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Persepsi Harga	33
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	34
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4. 8 Hasil Output convergent Validity	36
Tabel 4. 9 Hasil Output Average Variance Extracted (AVE).....	37
Tabel 4. 10 Hasil Output AVE (Square Root AVE).....	38
Tabel 4. 11 Hasil Output Composite Reliability dan Cronbachs Alpha.....	39
Tabel 4. 12 Hasil Output Goodness fit Model.....	40
Tabel 4. 13 Hasil Data Output Estimasi.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Path Diagram.....	25
Gambar 4. 1 Jumlah Jenis Kelamin Responden.....	29
Gambar 4. 2 Jumlah Usia Responden	30
Gambar 4. 3 Jumlah Pekerjaan Responden.....	31
Gambar 4. 4 Gambar Alur (Path Diagram).....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Daftar Riwayat Hidup	56
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Pada 100 Responden	59
Lampiran 3 Hasil Pengelolaan Data WARPPS 8.0	69

