

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PENGGUNA JASA GRAB BIKE DI JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR

BERLIANA FITRI

223402516285



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PENGGUNA JASA GRAB BIKE DI JAKARTA TIMUR**

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

Oleh :

BERLIANA FITRI

223402516285



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PENGGUNA JASA GRAB BIKE 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, Februari 2026.



Berliana Fitri

NPM: 223402516285

LEMBAR PERSETUJUAN


**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA
JASA GRAB BIKE DI JAKARTA TIMUR**

Nama Mahasiswa : Berliana Fitri

Nomor Pokok : 223402516285

Program Studi : Manajemen

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**


(Dr. Ir. Farida, M.M.)

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen**


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

Jakarta, Februari 2026.


LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA JASA GRAB BIKE DI JAKARTA TIMUR

Nama Mahasiswa : Berliana Fitri
Nomor Pokok : 223402516285
Program Studi : Manajemen

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

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**


(Dr. Ir. Farida, M.M.)

Ketua Penguji


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

Anggota Penguji


(Dyah Handayani Dewi, S.E., M.M.)

Mengetahui Dekan,


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

Jakarta :2026.

Tanggal Lulus :2026.

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PENGGUNA JASA GRAB BIKE DI JAKARTA TIMUR

Oleh:

Berliana Fitri

NPM 223403516285

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Ir. Farida, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri atas kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepercayaan konsumen terhadap variabel terikat berupa minat beli ulang pada pengguna layanan GrabBike di Jakarta Timur. Pendekatan kuantitatif dengan metode survei dipilih sebagai desain penelitian. Sebanyak 100 partisipan ditetapkan sebagai sampel melalui teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan kriteria yang telah dirumuskan sebelumnya. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dan analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu pelayanan, persepsi harga, dan keyakinan konsumen berkontribusi positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Seluruh instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas, dan dinyatakan memenuhi syarat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen dan Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND
CONSUMER TRUST ON REPURCHASE INTENTION OF GRABBIKE
SERVICE USERS IN EAST JAKARTA**

By :

Berliana Fitri

NPM : 223402516285

This thesis under the guidance of Dr. Ir. Farida, M.M.

This study aims to analyze the influence of independent variables, comprising service quality, price perception, and consumer trust, on the dependent variable of repurchase intention among GrabBike users in East Jakarta. A quantitative approach with a survey method was employed as the research design. A total of 100 participants were selected as the sample through purposive sampling technique, based on predetermined criteria. Primary data were collected via questionnaire distribution and subsequently analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25 software. The findings reveal that service quality, price perception, and consumer trust have a positive and significant impact on repurchase intention. All research instruments were tested for validity and reliability and confirmed to meet the required standards.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Consumer Trust and Repurchase Intention.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, dan KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA JASA GRAB BIKE DI JAKARTA TIMUR” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis dapat menyelesaikannya dengan baik berkat adanya dukungan, kerja sama, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Ir. Farida, M.M. Selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang dengan sabar memberikan pengarahannya, pengetahuannya dengan tulus, dan telah memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis sejak awal penelitian sampai dengan selesainya penulisan penelitian ini.
6. Bapak Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M. selaku Pembimbing Akademik, dalam memberikan bantuan, arahan, dan motivasi selama masa studi.

7. Seluruh dosen Universitas Nasional khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada mahasiswanya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses pembelajaran.
8. Kepada seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan tugas akhir.
9. Kepada kedua orang tua tercinta penulis, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta semangat yang tidak pernah putus. Segala pengorbanan, nasihat, dan perhatian yang telah diberikan menjadi motivasi dan kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan studi hingga tahap akhir. Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan dan pengorbanan kedua orang tua penulis dengan limpahan rahmat, kesehatan, serta kebahagiaan, baik di dunia maupun di akhirat.
10. Kepada Kakak dan Adik tercinta penulis, yang selalu memberikan dukungan, doa, serta cinta tanpa henti, yang menjadi sumber motivasi dan kekuatan penulis dalam setiap langkah perjuangan.
11. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Pandu yang telah membantu dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis. Sudah mendukung serta meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
12. Kepada teman-teman seperjuangan skripsi penulis Laras, Nisa, dan Ayu yang telah membantu, memberi motivasi, informasi, support, semangat dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Kepada teman-teman luar biasa penulis, Fania, Nita, Grace, Zahra, dan Fatimah, yang menjadi sumber keceriaan, dukungan penuh, masukan yang membangun dan memberikan motivasi tanpa henti. Terima kasih telah membantu melewati proses penulisan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman Manajemen FEB Universitas Nasional angkatan 2022 yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan informasi selama masa perkuliahan berjalan.
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	9
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2. Pengertian Pemasaran.....	9
3. Tujuan Pemasaran.....	10
4. Minat Beli Ulang	10
5. Kualitas Pelayanan.....	12
6. Persepsi Harga	15
7. Kepercayaan Konsumen	17
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	19
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	19
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang	20
3. Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang	20
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	21
D. Kerangka Analisis	23
E. Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Objek Penelitian	26
B. Data Penelitian.....	26
1. Sumber dan Jenis Data.....	26
2. Populasi dan Sample.....	27
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data	29
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Metode Analisis.....	31
1. Metode Analisis Deskriptif.....	31
2. Uji Instrumen	32
3. Uji Asumsi Klasik.....	33
4. Metode Analisis Inferensial.....	35
5. Uji Kelayakan Model.....	37
E. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Data Penelitian	39
2. Karakteristik Responden.....	40
3. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	44
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	49
B. Pembahasan	60
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	60
2. Pengaruh Persepsi Harga (X2) Terhadap Minat Beli Ulang (Y)	61
3. Pengaruh Kepercayaan Konsumen (X3) Terhadap Minat Beli Ulang (Y) 62	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Transportasi Online RodaDua 2022-2025 ...4	
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....21	
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert30	
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....30	
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....41	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....42	
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan43	
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)45	
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Persepsi Harga (X2)46	
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Kepercayaan Konsumen (X3)47	
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Minat Beli Ulang (Y).....48	
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas49	
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas51	
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....52	
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....53	
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....54	
Tabel 4.13 Hasil Autokorelasi.....55	
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda56	
Tabel 4.15 Hasil Uji F57	
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....58	
Tabel 4.17 Hasil Uji t59	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Negara Pengguna Transportasi Online Roda Dua	2
Gambar 1.2	Pengguna Layanan Transportasi Online Roda Dua di Indonesia.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Analisis	24
Gambar 4.1	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia	42
Gambar 4.3	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerja.....	43



