

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
GRAB DI KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen



Disusun Oleh :

M. ALIF HANAFI

18022000057

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2022

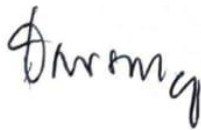
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Alif Hanafi
NIM : 18022000057
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Terhadap
Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kabupaten Blitar

.Malang, 7 Februari 2022

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi :



(Mohamad Nur Singgih, SE., MM)

Dosen Pembimbing :



(Drs. Nirwana, MM)

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. RUDY WAHYONO., M.Si)

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA APLIKASI GRAB DI KABUPATEN BLITAR

Dipersiapkan dan disusun oleh :

M. Alif Hanafi

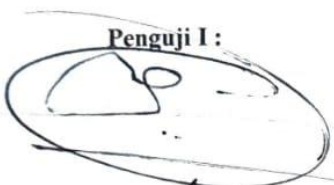
18022000057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 7 Februari 2022

Susunan Dewan Penguji

Penguji I :


(Dr. Drs. Mokhammad Natsir, MM)

Penguji II :


(DR. H. Syarif Hidaytullah, SE, M.Si)

Ketua Penguji :


(Drs. Nirwana, MM)

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 24 Februari 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang



(DR. RUDY WAHYONO., M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: M. ALIF HANAFI
Nomor Pokok	: 18022000057
Program Studi	: Manajemen
Bidang Kajian Skripsi	: Pemasaran
Judul Skripsi	: PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KABUPATEN BLITAR
Lokasi / Tempat yang diteliti	: Kabupaten Blitar
Alamat Rumah Asal	: Desa Tembalang Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar
No Telp / HP	: 082264545753

Dengan ini menyatakan bahwa penulis benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya penulis dan tidak melakukan plagiasi. Jika penulis melakukan plagiasi maka penulis bersedia untuk dicabut gelar akademik penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 7 Februari 2022

Pene



M. ALIF HANAFI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : M. ALIF HANAFI

Nomor Pokok : 18022000057

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Bima, 17 Maret 2000

Alamat : Jl. Pisang Candi Barat No. 5 Sukun, Malang

Nama Orang Tua (Ayah) : HERI PURNOMO

(IBU) : SUNARTI

Riwayat Pendidikan :

- 1 2007 – 2012 : Lulusan SDN 1 NIPA AMBALAWI
- 2 2012 – 2015 : Lulusan MTS. DARUL HUDA
- 3 2015 – 2018 : Lulusan MAN 2 BLITAR
- 4 2018 – Sekarang : S1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka
Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kabupaten Blitar”**

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Pendidikan Ekonomi, Universitas Merdeka Malang. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai awal sampai pada penulisan skripsi ini selesai, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah swt yang telah memberi kekuatan dan rahmat-Nya.
2. DRS.NIRWANA,MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan dukungan, semangat dan meluangkan banyak waktu untuk
3. Dr.RUDY WAHYONO.,M.Si selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang
4. Segenap dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan pengetahuan, mendidik dan membimbing saya selama perkuliahan.
5. Kedua Orang tua tercinta Bapak Heri purnomo dan Ibuk Sunarti serta Kakek Nenek Mbah Sapari dan Mbah Tukini. Yang telah selalu memberi dukungan, doa dan semangat kepada penulis.
6. Pacar saya Lia Jannatul yang selalu mensupport saya selama mengerjakan Skripsi.
7. Sahabat sahabat saya Deva dan Yogik, yang memberikan bantuan laptop dalam penulisan skripsi.

8. Teman teman seperjuangan saya Agri, Rio, Mario, Rafli dkk. Yang senantiasa telah membantu saya mengerjakan skripsi.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan oleh karena itu penulis dengan rendah memohon kritik dan saran yang diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Malang, 2 Februari 2022

M. ALIF HANAFI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	II
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	III
HALAMAN SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	IV
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
ABSTRAK.....	XII
ABSTRACT	XIII
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1.Pemasaran	8
2.Harga.....	12
3.Kualitas Pelayanan	16
4. Kepuasan Pelanggan	19
B. Peneliti Terdahulu.....	25

C. Kerangka Konseptual	27
D. Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variabel.....	29
B. Lingkup Penelitian	31
C. Lokasi Penelitian	31
D. Populasi dan Penarikan Sample.....	32
E. Jenis dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	42
B. Hasil Penelitian.....	47
C. Pembahasan	61
BAB V : KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
C. Keterbatasan Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Peneliti Terdahulu	25
Tabel 2 Kuisisioner	27
Tabel 3 Responden Jenis Kelamin	48
Tabel 4 Responden Tingkat Pendidikan	48
Tabel 5 Uji Validitas Harga	50
Tabel 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 7 Uji Validitas Kepuasan Pengguna	51
Tabel 8 Uji Reabilitas	52
Tabel 9 Uji Normalitas	54
Tabel 10 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 11 Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 12 Analisis Linear Berganda Uji T	57
Tabel 13 Analisis Linear Berganda Uji F	60

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Konseptual	27
---------------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kabupaten Blitar. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi yang dilaksanakan di Kabupaten Blitar pada bulan Desember 2021-Januari 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pelajar yang menggunakan aplikasi Grab. Sampel diambil menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi Grab, sedangkan variabel bebasnya adalah harga, dan kualitas pelayanan. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna/konsumen. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna/konsumen, artinya harga yang ditetapkan Grab udah sesuai dan dapat dijangkau oleh pengguna/konsumen. (2) kualitas pelayan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna/konsumen, artinya semakin bagus pelayanan yang diberikan maka semakin puas pula pengguna/konsumen. (3) harga dan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna/konsumen Grab di Kabupaten Blitar. Kedua variabel X1 harga dan X2 Kualitas pelayanan tersebut bersama sama memberikan pengaruh terhadap variabel Y kepuasan Pengguna.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan dan kepuasan Pengguna/konsumen

Abstract

This study aims to examine and analyze the effect of price, and service quality on the satisfaction of users of the Grab application in Blitar Regency. This research is an explanatory research conducted in Blitar Regency in December 2021-January 2022. The population in this study are students who use the Grab application. Samples were taken using accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire. The dependent variable in this study is the satisfaction of Grab application users, while the independent variables are price and service quality. Data analysis used multiple linear regression. The results showed that: (1) price has a positive effect on user/consumer satisfaction. This is in accordance with the hypothesis which states that price affects user/consumer satisfaction, meaning that the price set by Grab is appropriate and can be reached by users/consumers. (2) service quality has a positive effect on user/consumer satisfaction, meaning that the better the services provided, the more satisfied users/consumers are. (3) price and service quality have a simultaneous influence on the satisfaction of Grab users/consumers in Blitar Regency. The two variables X1 price and X2 Quality of service together have an influence on the variable Y user satisfaction.

Keywords: price, service quality and user/consumer satisfaction.