

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TRANSPORTASI ONLINE
(STUDI KASUS PENGGUNA GRAB DI KOTA BOGOR)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

Oleh :

**LISMIA ANDRIANI
NPM S1-0216-097**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI
ONLINE (STUDI KASUS PENGGUNA GRAB DI KOTA
BOGOR)**

OLEH : LISMIA ANDRIANI

NPM : S1-0216-097

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Yustiana Wardhani, S.Hut., MM)

(Dimas Ari Darmantyo, S.Pi.,M.Sc)

PENGUJI I

PENGUJI II

(Yustiana Wardhani, S.Hut., MM)

(Sumardjono, SE., M.M)

Bogor, 16 Desember 2020

**REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

(Dr. Ismulyana Djan, SE.,MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa pada akhirnya Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE (STUDI KASUS PENGGUNA GRAB DI KOTA BOGOR)”** ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.AK., selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II, dan Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Bogor.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., MM selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Dimas Ari Darmanty, S.Pi., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah

memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan dukungan dalam penyusunan skripsi.

4. Keluarga tercinta, kedua orang tua peneliti Bapak Dede Muslim dan Ibu Nurjanah serta suami tercinta Danar Aditya Rachman, anak pertama Kinanti Ayu Putri Viona yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung dan memberikan nasihat kepada peneliti.
5. Seluruh Dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat dan mudah-mudahan berguna dimasa yang akan datang.
6. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia khususnya kelas B1 tahun 2016 yang telah mendukung baik moril dan materil dalam proses pembelajaran maupun penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, semoga Proposal ini dapat bermanfaat bagi kami maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, Desember 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Jasa Transportasi.....	15
B. Loyalitas Pelanggan	15
C. Kualitas Pelayanan	22
D. Promosi	26
E. Kerangka Pemikiran	31
F. Penelitian Terdahulu	32
G. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Metode Penelitian	36
B. Variabel dan Pengukuran	36
C. Populasi dan Sampel	38
D. Metode Pengumpulan Data.....	40
E. Instrumen Penelitian	41
F. Metode Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN	51
A. Gambaran Umum Perusahaan Grab.....	51
B. Karakteristik Responden	56
C. Analisis Data.....	62
D. Analisis D	74
E. Uji Asumsi Klasik	79
F. Analisis Korelasi	82
G. Uji Regresi Linear Berganda	83
H. Uji Hipotesis	84
I. Koefisien Determinasi (R^2)	88
J. Pembahasan Hasil Penelitian	89
BAB V.....	94
KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	101
A. DATA RESPONDEN	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3 Skala Likert	42
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	62
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	63
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	63
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	64
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Promosi	65
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Promosi.....	65
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Promosi.....	66
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Promosi.....	67
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Promosi.....	68
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Promosi.....	68
Tabel 14 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	70
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	70
Tabel 17 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 18 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	72
Tabel 19 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	72
Tabel 20 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	73
Tabel 21 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	74
Tabel 22 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 23 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 24 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 25 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 26 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 27 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 28 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 29 Nilai Hasil Uji Korelasi	82
Tabel 30 Hasil Uji Korelasi.....	82
Tabel 31 Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 32 Uji Simultan (Uji F)	86
Tabel 33 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan	87
Tabel 34 Hasil Uji t Variabel Promosi	88
Tabel 35 Koefisien Determinasi (r^2)	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Top Brand Jasa Transportasi Online	9
Gambar 2 Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi 2019	10
Gambar 3 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 4 Karakteristi Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 5 Karakteristi Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 6 Karakteristi Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 7 Karakteristi Berdasarkan Pendapatan Bulanan	60
Gambar 8 Karakteristi Berdasarkan Domisili	61
Gambar 9 Grafik P-P Plot Normalitas	79
Gambar 10 Scatterplot.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner 30 Respondem	107
Lampiran 3 Output Hasil Olahan Uji Validitas.....	110
Lampiran 4 Output Hasil Olahan Uji Reliabilitas.....	113
Lampiran 5 Data Tabulasi Kuesioner 100 Responden.....	114
Lampiran 6 Tabel r.....	123
Lampiran 7 Tabel t.....	125
Lampiran 8 Tabel f.....	128
Lampiran 9 Output Hasil Deskriptif Responden.....	130
Lampiran 10 Frekuensi Tanggapan Responden	132
Lampiran 11 Output Uji Asumsi Klasik & Analisa Data	138