

PENGARUH BARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB-BIKE DI KECAMATAN
SUKOLILO SURABAYA TIMUR

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



OLEH:

INNIKE SUER SAKEREBAU

14110043

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA



2018



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Innike Suer Sakerebau

NPM : 14110043

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi *Online* Grab-Bike di Kecamatan Sukolilo Surabaya Timur.

Pembimbing

Tanggal : 17 Juli 2018

ThyophQida W.S.P.,SE,,MM

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Tanggal : 17 Juli 2018

Lilik Indrawati,SE..MM.

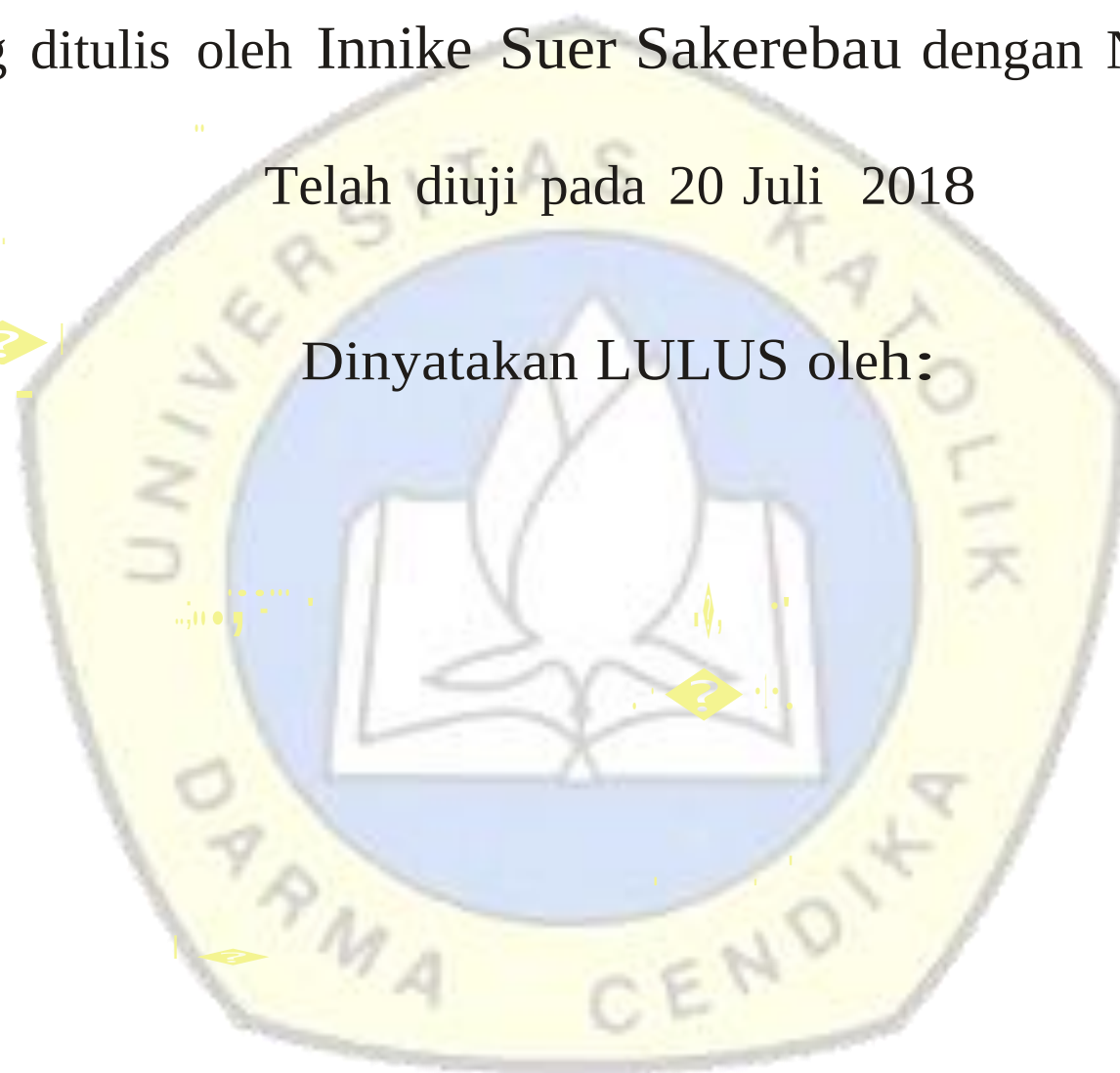


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Innike Suer Sakerebau dengan NPM : 14110043

Telah diuji pada 20 Juli 2018

Dinyatakan LULUS oleh:



Ketua Tim Penguji :



Y, Ratna Iog, :awati, SE, M, M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

KetuaProgram Studi

Tbyophoida,W,S,P.,SE.,MM.

Lilik Indrawati,SE,.MM,



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI *ONUNE* GRAB-BIKE DI KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA TIMUR

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika
di
Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada Hari Jumat, 20 Juli 2018

Disusun Oleh :

Nama Lengkap : Innike Suer Sakerebau

NPM : 14110043

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji :

1. V. Ratna Inggawati, SE,M.M

(Ketua)

2. Romo Dr.Y.Budi Hermanto, MM

(Anggota)

3. Thyophoida.W.S.P.,SE.,MM.

(Anggota)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Innike Suer Sakerebau

NPM : 14110043

Alamat : Jl. Arif Rahman Hakim, Deles IV No. 10 C Surabaya

No. Identitas (KTP) : 1309094807950001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dengan menggunakan Jasa Transportasi *Online Grab• Bike* di Kecamatan Sukolilo Surabaya Timur.

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darmas Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 17 Juli 2018

Hormat Saya



Innike Suer Sakerebau



KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat Dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB-BIKE DI KECAMATAN SUKOLIO SURABAYA TIMUR”**. Skripsi ini merupakan utnuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan meraih derajat Sarjana Ekonomi (SE) program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala-kendala tersebut dapat di atasi penuli berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Terimakasih kepada Tuhan Yesus atas segala berkat dan hikmatNya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Romo Dr.Y Budi Hermanto, MM selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan sebagai Penguji yang telah banyak membantu dalam perbaikan skripsi.
3. Ibu Thyohoida. W.S.P.,SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus sebagai dosen Pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Lilik Indrawati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.
5. Ibu V. Ratna Inggawati, SE., MM selaku Penguji yang sudah banyak membantu memberi masukan didalam perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs Bruno Hami Pahar., MM selaku dosen Pendamping Akademik yang sudah banyak membantu dan memberi semangat dalam perbaikan skripsi

7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah mengajar, mendidik dan membantu selama menempuh perkuliahan.
8. Teristimewa Orang tua tercinta, buat Bapak Martinus sakerebau dan Mama Sartina Sabelau, Kakak Ronila Oknaria Sakerebau, Kakak Yefftinariza Sakerebau, Adek Febrana Activa Sakerebau dan Abang Gifsy Octopan Simanungkalit, Abang Fabiano Adha Riando, Mitha, Ella Yolanda sakerebau, Meysi Octa Delvira, Arman Saleleubaja, Bobby Immanuel, Andre Mentawai serta keluarga Sakerebau dan Sabelau tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa yang tulus kepada penulis dalam mempersiapkan diri untuk menjalani dan melalui tahap- tahap dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Tidak lupa juga untuk Rafael sebagai teman Spesial yang sudah banyak membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi agar tepat waktu.
10. Noptien, Niken, Isyabella, Melisa, Yoga, Ono, Hotman, Yunus, Dwivan, dan Ryan sebagai sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
11. Eufemia Lawati Salabbaet, Dewi sartika Sadodolu, Asruan Romanna, Felicia Nuning, Netriyenti, Monika, Kristin, Stefano, Hermanus, Bendito Aprisal, Ingjeneta dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi.
12. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner .
13. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis



Innike Suer Sakerebau





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pemasaran Jasa	7
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran Jasa	7
2.1.2. Harga	8
2.1.2.1. Pengertian Harga	8
2.1.2.2. Perilaku Harga	10
2.1.2.3. Tujuan Penetapan Harga.....	11
2.1.2.4. Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	11
2.1.2.5. Strategi Penyesuaian Harga	12
2.1.2.6. Cara Memberikan Harga Yang Menarik	13

2.1.2.7. Teknik Penentuan Harga Baru.....	13
2.1.2.8. Indikator Harga.....	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.2. Hal Yang Perlu diperhatikan dalam kualitas Pelayanan	15
2.1.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.4. Desain Pelayanan.....	16
2.1.4. Promosi.....	16
2.1.4.1. Pengertian Promosi.....	16
2.1.4.2. Bentuk-Bentuk Promosi	17
2.1.4.3. Tujuan Diadakan Promosi	18
2.1.5. Keputusan Pembelian	19
2.1.5.1. Pengertian Keputusan Pembelian	19
2.1.5.2. Tahapan Keputusan Pembelian Konsumen	20
2.1.5.3. Indikator Keputusan Pembelian Konsumen	21
2.2. Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	22
2.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	22
2.2.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	22
2.3. Penelitian Terdahulu	23
2.3.1. Penelitian Terdahulu I	23
2.3.2. Penelitian Terdahulu II.....	24

2.4. Rerangka Pemikir.....	26
2.5. Kerangka Konseptual	27
2.6. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Obyek Penelitian.....	29
3.2. Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	29
3.2.1. Pendekatan Penelitian.....	29
3.2.2. Sumber Data.....	29
3.3. Variabel Penelitian.....	30
3.4. Definisi Operasional dan Teknik Pengukuran Variabel.....	31
3.4.1. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.2. Teknik Pengukuran Variabel.....	33
3.5. Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1. Populasi.....	34
3.5.2. Sampel.....	35
3.6. Metode penelitian dan Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1. Metode Penelitian.....	36
3.6.2. Teknik Analisis Data.....	37
3.6.2.1. Uji Validitas.....	37
3.6.2.2. Uji Reliabilitas.....	38
3.6.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji Normalitas.....	39
b. Uji Multikolinearitas.....	39

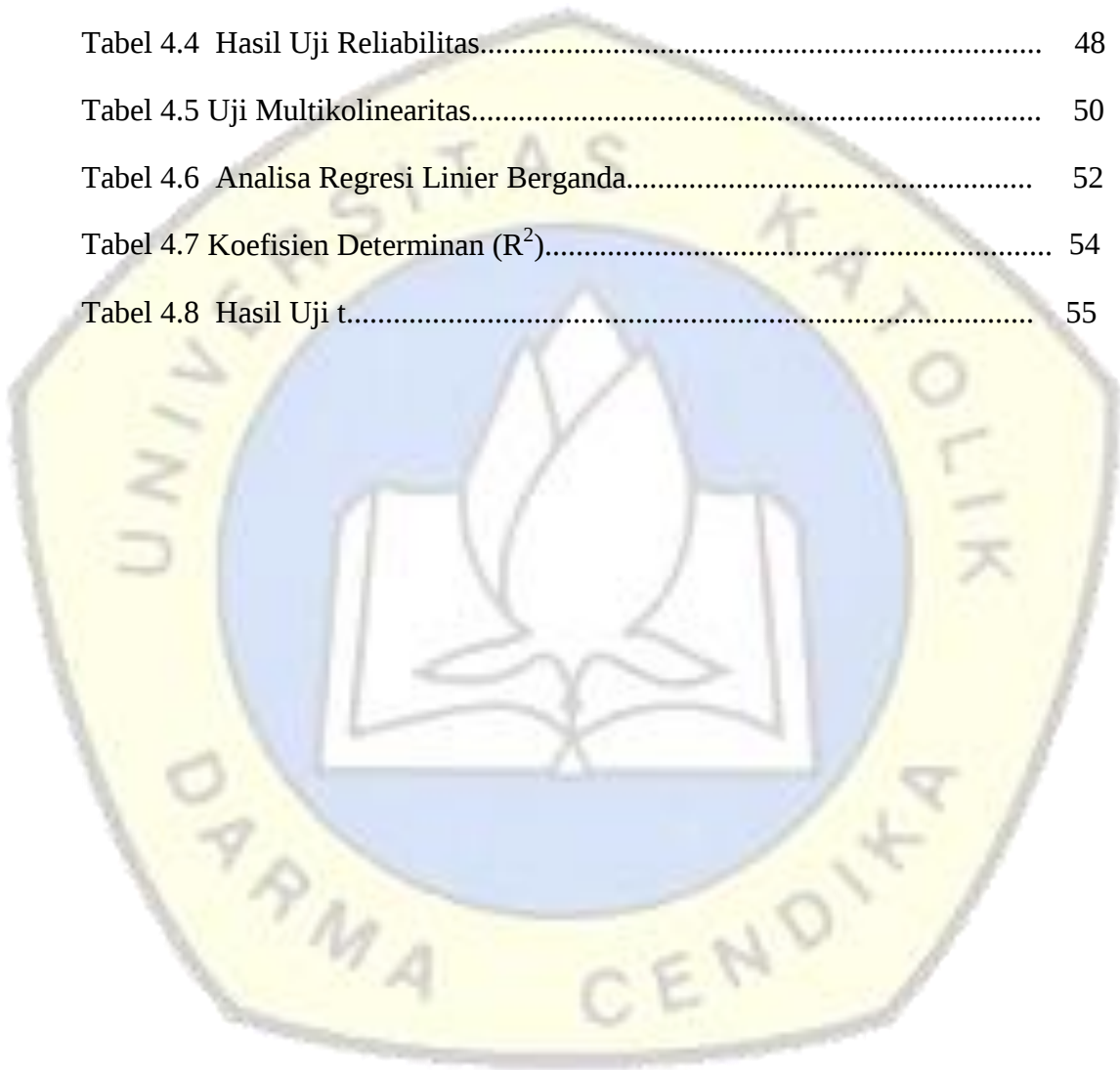
c. Heteroskedastisitas.....	40
3.6.2.4. Analisa Regresi Linear Berganda.....	40
3.6.2.5. Uji Koefisien Determinan (R^2).....	41
3.6.2.6. Uji Parsial (Uji t).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
4.2. Deskripsi Penelitian.....	44
4.3. Pembahasan dan Analisa Data.....	47
4.3.1. Uji Validitas.....	47
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	48
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.3.1. Uji Normalitas.....	48
4.3.3.2. Uji Multikolonieritas.....	50
4.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.3.5. Koefisien Determinan (R^2)	54
4.3.6. Uji t.....	55
a. Harga (x_1).....	55
b. Kualitas Pelayanan (x_2).....	56
c. Promosi (x_3).....	57

BAB V PENUTUP.....	60
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran.....	61



DAFTAR TABEL

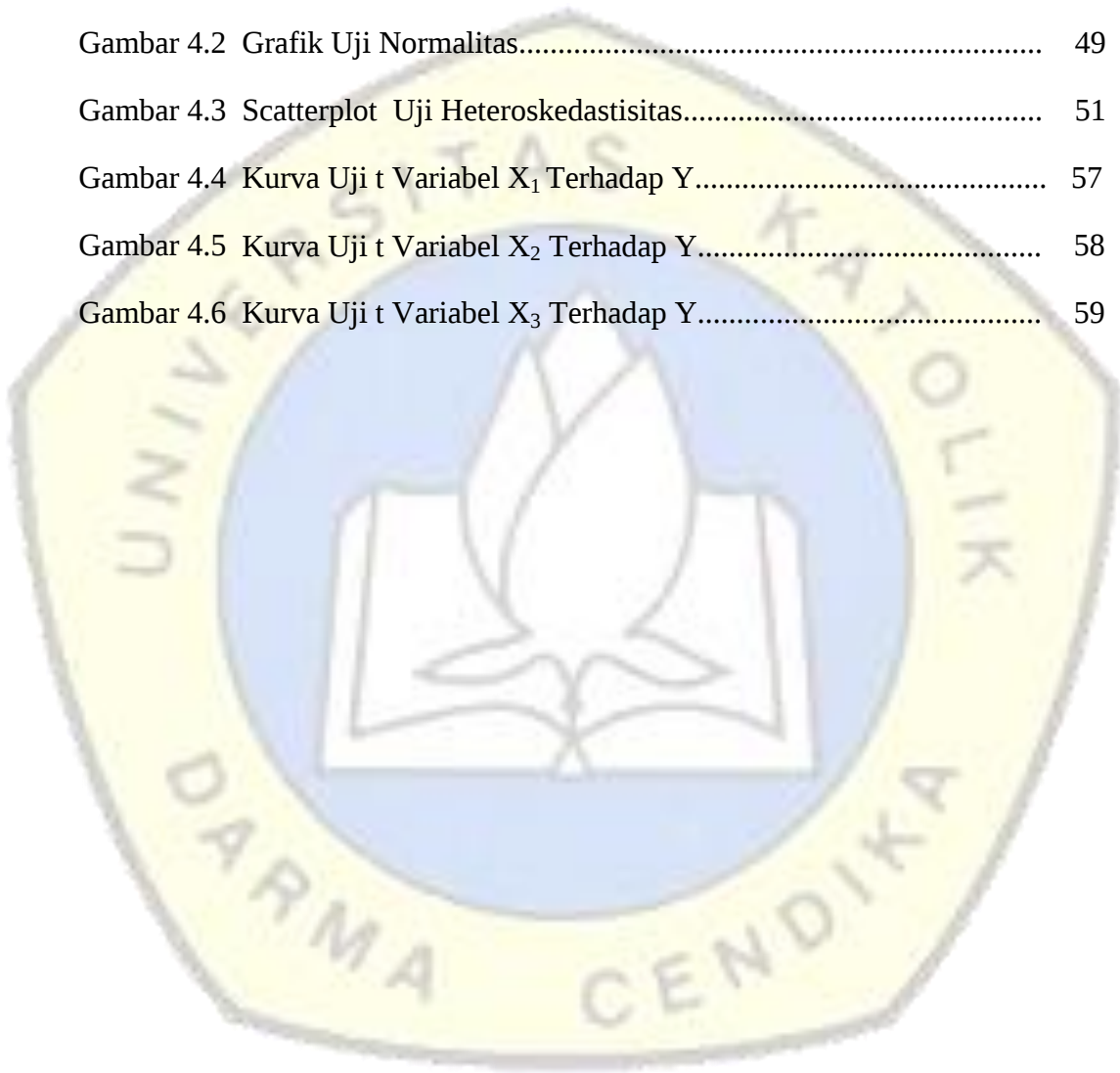
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Determinan (R^2).....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.6 Analisa Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.7 Koefisien Determinan (R^2).....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	55





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Keluhan Terhadap Transportasi konvensional.....	2
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi umum Perusahaan Grab.....	44
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	51
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X_1 Terhadap Y.....	57
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X_2 Terhadap Y.....	58
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X_3 Terhadap Y.....	59





ABSTRAK

Perkembangan teknologidewasa ini, memberi dampak pada dunia usaha salah satu bidang usaha yang terkena dampak perkembangan teknologi adalah usaha dibidang jasa transportasi, dimana masyarakat dapat melakukan pemesanan melalui media online. Keberadaan transportasi online di sambut baik oleh masyarakat. Salah satu transportasi online adalah Grab-Bike. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap keputusan Pembelian konsumen menggunakan jasa transportasi online Grab-Bike di Kecamatan Sukolilo Surabaya Timur. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive sampling. Sampel penelitian ini sebanyak 75 responden yang menggunakan Grab-Bike. Pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS versi 22 Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut : Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen menggunakan jasa transportasi online Grab-Bike di Kecamatan Sukolilo Surabaya Timur dengan hasil $t_{hitung} (1,380) < t_{tabel} (1,994)$ dengan nilai Signifikansi $0.172 > 0.05$, Kualitas Pelayanan Berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen menggunakan jasa Transportasi Online Grab-Bike di Kecamatan Sukolilo Surabaya Timur dengan hasil $t_{hitung} (3,230) > t_{tabel} (1,994)$ dengan nilai signifikansi $0.002 < 0.05$, dan Promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen menggunakan jasa transportasi online Grab-Bike di Kecamatan Sukolilo Surabaya Timur dengan hasil $t_{hitung} (1.114) < t_{tabel} (1,994)$ dengan nilai signifikansi $0.629 > 0.005$.

Kata kunci : Harga, kualitas Pelayanan, Promosi dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Today's technological developments, impacting the business world of one of the businesses affected by technological development is the business of transportation services, where people can place orders through online media. The presence of online transportation is welcomed by the public. One of the online transportation is Grab-Bike. This study aims to determine the Influence of Price, Service Quality and Promotion of consumer purchasing decisions using online transportation services Grab-Bike in East Sukolilo District Surabaya. Sampling method used is Purposive sampling. The sample of this research is 75 respondents who use Grab-Bike. Data processing using SPSS program version 22 Based on the results of data processing obtained the following results: Price does not significantly influence consumer purchasing decisions using online transportation services Grab-Bike in Sukolilo East Surabaya District with $t_{count} (1,380) < t_{table} (1,994)$ with value Significance of $0.172 > 0.05$, Service Quality Significantly affect consumer purchasing decisions using the Online Transport Grab-Bike service in East Sukolilo District Surabaya with $t_{count} (3,230) > t_{table} (1,994)$ with significance value $0.002 < 0.05$, and Promotion has no effect on decision consumer purchase using online transportation service Grab-Bike in East Surabaya Sukolilo District with $t_{count} (1,114) < t_{table} (1,994)$ with significance value of $0.629 > 0.005$.

Keywords : Price, Service Quality, Promotion and Purchase Decision.

