



**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA
APLIKASI GRAB**

SKRIPSI

RACHMANSYAH PUTRA HERWANANTO 1910111064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022



**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA
APLIKASI GRAB**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

RACHMANSYAH PUTRA HERWANANTO 1910111064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rachmansyah Putra Herwananto

NIM : 1910111064

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 9 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(Rachmansyah Putra Herwananto)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rachmansyah Putra Herwananto
NIM : 1910111064
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Harga, Promosi Dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang
Konsumen Pada Aplikasi Grab**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Rachmansyah Putra Herwananto)

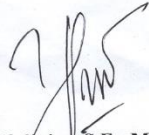
SKRIPSI

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA
APLIKASI GRAB

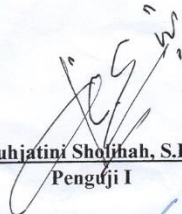
Dipersiapkan dan disusun oleh :

Rachmansyah Putra Herwananto 1910111064

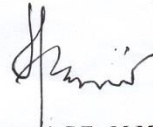
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 21 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Yulniah, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.
Penguji I



Lina Arvani, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dian Wicakasih Arifetiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS.
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 21 Desember 2022

The Effect of Price, Promotion and E-Service Quality on Consumer Repurchase Interest in the Grab Application

By Rachmansyah Putra Herwananto

ABSTRACT

Technological developments in today's modern era bring changes in the field of transportation. Many online-based transportation service businesses have sprung up, one of which is Grab. This study aims to determine the effect of price, promotion and e-service quality on consumer repurchase intention on the Grab application. The method of determining the sample to be used in this study is non-probability sampling with purposive sampling with a total of 100 respondents. Data collection is done through Google Form. Data analysis was performed using the PLS (Partial Least Square) method using SmartPLS 4.0 software. The results of the data analysis show that: (1) price has a positive and significant effect on consumer repurchase intention on the Grab Application, (2) promotion has a positive and significant effect on consumer repurchase intention on the Grab Application, (3) e-service quality has a positive and significant impact on consumer repurchase interest in the Grab Application.

Keywords: *online transportation, price, promotion, e-service quality, repurchase intention*

Pengaruh Harga, Promosi Dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Aplikasi Grab

Oleh Rachmansyah Putra Herwananto

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era modern saat ini membawa perubahan dalam bidang transportasi. Banyak bermunculan bisnis jasa transportasi berbasis *online* salah satunya ialah Grab. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi dan *e-service quality* terhadap minat beli ulang konsumen pada Aplikasi Grab. Metode penentuan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui *Google Form*. Analisis data dilakukan dengan metode PLS (*Partial Least Square*) menggunakan *Software SmartPLS 4.0*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa : (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada Aplikasi Grab, (2) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada Aplikasi Grab, (3) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada Aplikasi Grab.

Kata Kunci: transportasi *online*, harga, promosi, *e-service quality*, minat beli ulang



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Rabu , tanggal 21 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Rachmansyah Putra Herwananto

No.Pokok Mahasiswa : 1910111064

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Harga, Promosi dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Aplikasi Grab
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yuliniar, SE, MM	Ketua	1.
2	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Anggota I	2.
3	Lina Ariyani, SE, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Desember 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 dengan judul "Pengaruh Harga, Promosi dan *E-service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Aplikasi Grab". Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Lina Aryani S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran - saran yang sangat bermanfaat.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu, ayah, saudara serta teman - teman yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Panji Wibisono, Fauzan Heryka, Reva Hanif, Arfian Aldiansyah, Riska, Fira, Ade, serta teman – teman yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih penulis ucapkan kepada teman – teman yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 21 Desember 2022

Rachmansyah Putra Herwananto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
I.1 Landasan Teori	10
II.1.1 Pemasaran.....	10
II.1.2 Perilaku Konsumen	11
II.1.3 Minat Beli Ulang.....	13
II.1.4 Harga.....	15
II.1.5 Promosi.....	19
II.1.6 E-service quality.....	21
II.2 Hasil Penelitian Terdahulu	23
II.3 Model Penelitian	29

II.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
III.1.1 Definisi Operasional	31
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	32
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel	34
III.2.1 Populasi.....	34
III.2.2 Sampel.....	34
III. 3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
III.3.1 Jenis Data	35
III.3.2 Sumber Data.....	35
III.3.2 Pengumpulan Data	36
III.4 Teknik Analisis Data.....	38
III.4.1 Analisis Deskripif	39
III.4.2 Analisis Data Inferensial	40
III.5 Uji Hipotesis	45
III.5.1 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
IV. 2 Deskripsi Data Penelitian.....	48
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	48
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	52
IV. 2. 3 Analisis Inferensial	55
IV. 2. 3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	56
IV. 2. 3. 2 Uji Validitas (<i>Convergent Validity</i>).....	57
IV. 2. 3. 3 Uji Validitas Diskriminan.....	59
IV. 2. 3. 4 Uji Reliabilitas	60
IV. 2. 3. 5 Uji R Square (Koefisien Determinasi).....	61
IV. 3 Uji Hipotesis dan Analisis	62
IV. 3. 1 Uji t	62
IV. 4 Pembahasan	64
IV. 4. 1 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang	64
IV. 4. 2 Pengaruh Promosi terhadap Minat Beli Ulang	65

IV. 4. 3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Beli Ulang	66
IV. 5 Keterbatasan Penelitian	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
V. 1 Simpulan	68
V. 5 Saran	69
DAFTAR PUSATAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Brand Index Jasa Transportasi Online.....	3
Tabel 2. Tarif terbaru ojek online di Indonesia 2022.....	5
Tabel 3. Matrix Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 5. Skala Likert.....	37
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 7. Interpretasi Nilai Loading Factor.....	40
Tabel 8. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 9. Deskripsi Usia Responden	49
Tabel 10. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	49
Tabel 11. Deskripsi Pendapatan Responden	50
Tabel 12. Deskripsi Domisili Responden	51
Tabel 13. Nilai Index Variabel Minat Beli Ulang.....	52
Tabel 14. Nilai Index Variabel Harga.....	53
Tabel 15. Nilai Index Variabel Promosi	54
Tabel 16. Nilai Index Variabel E-Service Quality	55
Tabel 17. Uji Validitas Konvergen Melalui Output Outer Loading	58
Tabel 18. Uji Diskriminan Fornell-Lacker Criterium	59
Tabel 19. Average Variance Extracted (AVE)	60
Tabel 20. Hasil Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	60
Tabel 21. Hasil Nilai R-Square	62
Tabel 22. Hasil Uji t.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2022.....	1
Gambar 2. Model Penelitian	29
Gambar 3. Tahapan PLS	41
Gambar 4. Inner Model.....	42
Gambar 5. Konstruksi Diagram Jalur	43
Gambar 6. Logo Grab	47
Gambar 7. Outer Model Loading Factor.....	56
Gambar 8. Inner Model.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2. Data Kuesioner Variabel Minat Beli Ulang.	79
Lampiran 3. Data Kuesioner Variabel Harga.....	82
Lampiran 4. Data Kuesioner Variabel Promosi.....	84
Lampiran 5. Data Kuesioner Variabel <i>E-Service Quality</i>	86
Lampiran 6. Deskripsi Data Responden	89
Lampiran 7. Analisis Data Deskriptif	91
Lampiran 8. <i>Outer Model SmartPLS</i>	93
Lampiran 9. Hasil <i>Output SmartPLS</i>	94
Lampiran 10. Bukti Penyebaran Kuesioner	97
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	97