



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT BLUE BIRD TBK**

SKRIPSI

LADY FORTUNA AL – JANNAH 2210111203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA 2025**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT BLUE BIRD TBK**

SKRIPSI

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

LADY FORTUNA AL – JANNAH 2210111203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA 2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Lady Fortuna Al-jannah
NIM : 2210111203

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

Jakarta, 8 Oktober 2025

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
F8DGBXCX426528884

Lady Fortuna Al-jannah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Lady Fortuna Al-jannah
NIM : 2210111203
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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan PT Blue Bird Tbk”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/fprmatkan, 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: 20 Januari 2026
Yang menyatakan,


Lady Fortuna Al-jannah

SKRIPSI

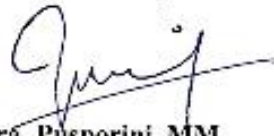
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT BLUE BIRD TBK**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

LADY FORTUNA AL-JANNAH

2210111203

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 17 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dra. Pusporini, MM
Ketua Penguji



Dea Delia Lestari, S.T., MM
Penguji I



Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA., CWM
Penguji II



Dr. Juhazdah, S.E., M.M.
Dekan



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

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Desember 2025

The Influence of Service Quality, Promotion, and Price on Customer Loyalty of PT Blue Bird Tbk

By Lady Fortuna Al-jannah

Abstract

This study aims to examine the influence of service quality, promotion, and price on customer loyalty of PT Blue Bird Tbk amidst increasing competition in the transportation industry driven by digitalization and emerging low-cost competitors. Issues circulating on social media regarding service quality and driver behavior have also affected customer perceptions and raised concerns about the sustainability of customer loyalty. This research employs a quantitative approach using 100 respondents who have used Blue Bird services at least three times within the past six months. Data were collected through a structured questionnaire measured using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression with SPSS 29. The results show that service quality, promotion, and price each have a positive and significant effect on customer loyalty. These findings suggest that maintaining service consistency, strengthening promotional strategies, and offering competitive pricing are essential for Blue Bird to retain loyal customers and remain competitive in today's increasingly dynamic transportation market.

Keywords: *Blue Bird, customer loyalty, promotion, price, service quality.*

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan PT Blue Bird Tbk

Oleh Lady Fortuna Al-jannah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan harga terhadap loyalitas pelanggan PT Blue Bird Tbk di tengah persaingan industri transportasi yang semakin kompetitif akibat digitalisasi dan munculnya kompetitor dengan tarif lebih rendah. Berbagai isu mengenai kualitas pelayanan dan perilaku pengemudi yang tersebar di media sosial turut memengaruhi persepsi publik serta menurunkan potensi loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang telah menggunakan layanan Blue Bird minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, promosi, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan, penawaran promosi yang menarik, serta penerapan harga yang kompetitif merupakan strategi penting bagi PT Blue Bird Tbk untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah dinamika industri transportasi.

Kata kunci: Blue Bird, harga, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, promosi.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 17 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : LADY FORTUNA AL-JANNAH

NIM : 2210111203

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT BLUE BIRD TBK

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Pusporini, MM	Ketua	
2	Dea Delia Lestari, ST., MM.	Anggota I	
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 17 Desember 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hilayati, SE, MM

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan PT Blue Bird Tbk”** dapat diselesaikan. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

1. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:
2. Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas izin dan kesempatan yang diberikan.
3. Siti Hidayati, SE., MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana atas arahan dan dorongannya.
4. Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM., selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, masukan, dan saran yang sangat membantu. Keluarga tercinta atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.
5. Sahabat serta rekan-rekan yang selalu memberi semangat selama proses penelitian dan penulisan.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu, khususnya di bidang manajemen.

Jakarta, 20 Januari 2026

Lady Fortuna Al-jannah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak.....	vii
BERITA ACARA SIDANG	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2. Perilaku Konsumen	12
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	13
2.1.4. Kualitas Pelayanan	16
2.1.5. Promosi.....	18
2.1.6. Harga	21
2.2. Penelitian Terdahulu	22

2.3.	Keterkaitan yang terjadi antara Variabel Independen dan Dependen	28
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.3.2.	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.3.3.	Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.4.	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.2.	Jenis Data	32
3.3.	Populasi dan Sampel	33
3.3.1.	Populasi	33
3.3.2.	Sampel	33
3.4.	Sumber dan pengumpulan data	34
3.4.1.	Data Primer	34
3.4.2.	Data Sekunder	35
3.4.3.	Pengumpulan Data	35
3.5.	Teknik Analisa Data	36
3.6.	Teknik Analisa Data	37
3.6.1.	Uji Instrumen pada Penelitian	37
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	38
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.6.4.	Uji Kelayakan Model (Uji Hipotesis)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	43
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	44
4.2.1.	Deskripsi Data Responden	46
4.2.2.	Deskripsi Data Deskriptif	52
4.3.	Uji Hipotesis dan Analisis	62
4.3.1.	Uji T	63
4.3.2.	Uji Koefisien Determinasi R²	66
4.4.	Pembahasan	66

4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
4.4.2. Pengaruh Promosi (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ...	68
4.4.3. Pengaruh Harga (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2. Pengukuran.....	32
Tabel 3. Instrumen Skala Likert.....	35
Tabel 4. Kisi-kisi Pernyataan Indikator Variabel dalam Kuesioner Penelitian	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penetrasi Internet 2025	1
Gambar 2. Kolaborasi PT GOTO Tbk dengan Blue Bird dan Xanh SM.....	2
Gambar 3. Grafik Pendapatan PT Blue Bird Tbk	4
Gambar 4. <i>Review</i> Pelanggan Bluebird.....	6
Gambar 5. Kasus Pelayanan Pengemudi Blue Bird yang Beredar di Media	7
Gambar 6. Kerangka Pemikiran	30
Gambar 7. Logo PT BLUE BIRD Tbk	43
Gambar 8. Diagram Responden menurut Usia	46
Gambar 9. Diagram Responden menurut Jenis Kelamin	47
Gambar 10. Diagram Responden menurut Lokasi Beraktifitas	48
Gambar 11. Diagram Responden menurut Status Pekerjaan	49
Gambar 12. Diagram Responden Frekuensi Menggunakan Jasa Transportasi Blue Bird dalam 6 Bulan	50
Gambar 13. Uji Validitas terhadap Loyalitas Pelanggan	52
Gambar 14. Uji Validitas terhadap Kualitas Pelayanan.....	53
Gambar 15. Uji Validitas terhadap Promosi	54
Gambar 16. Uji Validitas terhadap Harga.....	55
Gambar 17. Uji Reabilitas terhadap Loyalitas Pelanggan	56
Gambar 18. Uji Reabilitas terhadap Kualitas Pelayanan	56
Gambar 19. Uji Reabilitas terhadap Loyalitas Promosi.....	57
Gambar 20. Uji Reabilitas terhadap Harga	58
Gambar 21. Grafik P-P <i>Plot</i>	58
Gambar 22. Uji <i>One-Sample Kolmogorov–Smirnov</i>	59
Gambar 23. Grafik <i>Scatterplot</i>	60
Gambar 24. Tabel Uji Multikolinearitas	61
Gambar 25. Tabel Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Gambar 26. Tabel <i>Coefficients</i>	64
Gambar 27. Tabel Anova	65
Gambar 28. Tabel Uji Koefisien Determinasi <i>R</i>²	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2. Riwayat Hidup.....	82