



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI, TERHADAP KEPUTUSAN PEGGUNAAN
TRANSPORTASI ONLINE GRABCAR**

SKRIPSI

TEUKU ILYAS RINALDI 1610111213

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI, TERHADAP KEPUTUSAN PEGGUNAAN
TRANSPORTASI ONLINE GRABCAR**

SKRIPSI

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

TEUKU ILYAS RINALDI 1610111213

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Teuku Ilyas Rinaldi

NIM : 1610111213

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

Jakarta, 27 Juli 2020

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp contains some text, including the name 'Teuku Ilyas Rinaldi' and a date, but it is partially obscured by the signature.

Teuku Ilyas Rinaldi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Teuku Ilyas Rinaldi
NIM : 1610111213
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan
Penggunaan Transportasi Online Grabcar**

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 Juli 2020

Yang menyatakan,



Teuku Ilyas Rinaldi

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI ONLINE
GRABCAR**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

TEUKU ILYAS RINALDI 1610111213

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 9 Juli 2020 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Yuliniar SE, MM

Ketua Peguji



Drs. Syarief Ali, M.Si, CHRP

Penguji I



Drs. Nobelson, M.M

Penguji II (Pebimbing I)



Dr. Desmentari, SE, M.M

Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 9 Juli 2020

Effects of Service Quality, Price, and Promotion on Grabcar Online Transportation Decisions

By

Teuku Ilyas Rinaldi

Abstract

In the era of globalization as it is today, in Indonesia. Public transportation companies in the global economy are increasingly advancing rapidly encouraging companies to improve consumer use decisions so they continue to be interested in the services offered. Then arose various transportation service companies to increase company sales by taking into account technological factors that could increase profits doubled in the future for example Grabcar. So this research was made to find out whether the decision to use Grabcar online transportation is influenced by the decision to use, price, and promotion. This research is a quantitative study and the population is the people who have used Grabcar services. Samples taken were 75 respondents using probability sampling and purposive sampling methods. Data collection using a questionnaire distributed to the respondents. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The results obtained from this study explain that the quality of service significantly influences the decision to use Grabcar online transportation, while the price and promotion does not significantly influence the decision to use Grabcar online transportation.

Keyword: *Service Quality, Price, Promotion, Decision Of Use*

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar

Oleh

Teuku Ilyas Rinaldi

Abstrak

Pada era globalisasi seperti saat ini, di Indonesia. Perusahaan transportasi umum di global ini semakin maju pesat mendorong perusahaan dalam meningkatkan keputusan penggunaan konsumen agar terus tertarik dengan layanan yang ditawarkan. Maka timbulah berbagai perusahaan layanan transportasi untuk meningkatkan penjualan perusahaan dengan memperhatikan faktor-faktor teknologi yang dapat meningkatkan keuntungan yang berlipat di masa yang akan datang contohnya Grabcar. Maka dibuatlah penelitian ini untuk mengetahui apakah keputusan penggunaan transportasi online Grabcar dipengaruhi oleh keputusan penggunaan, harga, dan promosi. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan populasinya adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan Grabcar. Sampel yang diambil sebanyak 75 responden dengan menggunakan sampel *probability sampling* dan metode sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada para responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)* dengan *software SmartPLS 3.0*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan transportasi online Grabcar, sedangkan harga dan promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan transportasi online Grabcar

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keputusan Penggunaan

BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020**

Hari ini kamis ,tanggal 9 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Teuku Ilyas Rinaldi

NIM : 1610111213

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar.

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yuliniar, SE, M.M	Ketua	1.
2	Drs. Syarief Ali, M.Si, CHRP	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 9 Juli 2020
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprod. Manajemen S.1

Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan karunianya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dari bab 1 sampai Bab 5 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar”**. Tak lupa pula peneliti berterimakasih kepada Bapak Drs. Nobelson M.M selaku dosen pembimbing I dan Dra. Pusporini M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penelitian ini hingga saat ini. Serta Ayah, Ibu dan keluarga besar, Sahabat, dan teman-teman yang telah banyak mendukung yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat peneliti.

Semoga dengan berbagai dukungan dari dosen, keluarga, serta teman-teman, peneliti dapat melanjutkan penelitian ini hingga tuntas dan selesai agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para peneliti yang akan melanjutkan penelitian untuk kedepannya.

Jakarta, 22 Juni 2020

Teuku Ilyas Rinaldi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORSINILITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pemasaran.....	6
2.1.2 Transportasi Online	7
2.1.2.1 Pengertian Transportasi Online	7
2.1.2.2 Manfaat Transportasi Online.....	7
2.1.2.3 Kendala Transportasi Online.....	9
2.1.3 Keputusan penggunaan	9
2.1.3.1 Faktor yang mempengaruhi Keputusan penggunaan	10
2.1.3.2 Model Pengambilan Keputusan penggunaan	12

2.1.3.3	Tahapan Pengambilan Keputusan penggunaan.....	12
2.1.4	Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan	
2.1.5	Harga	16
2.1.5.1	Pengertian Harga	16
2.1.5.2	Indikator Harga.....	17
2.1.6	Promosi.....	18
2.1.6.1	Pengertian Promosi	18
2.1.6.2	Indikator Promosi.....	19
2.2	Model Penelitian Empiris.....	20
2.3	Hipotesis.....	21
2.3.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan.....	21
2.3.2	Harga Terhadap Keputusan penggunaan.....	21
2.3.3	Promosi Terhadap Keputusan penggunaan	21
BAB III	METODE PENELITIAN.....	23
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel.....	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1	Jenis Data.....	26
3.3.2	Sumber Data.....	26
3.3.3	Pengumpulan Data.....	26
3.4	Teknik Analisis.....	28
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	28
3.4.2	Analisis Inferensial.....	29
3.5	Uji Hipotesis.....	33
BAB IV	PEMBAHASAN.....	35
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	35

4.1.1	Profil Grabcar.....	35
4.2	Analisis Deskriptif.....	36
4.2.1	Deskripsi Data Responden.....	36
4.2.2	Persepsi Responden.....	39
4.3	Analisis Inferensial.....	44
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
4.3.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	47
4.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	48
4.3.1.3	Uji Reabilitas PLS.....	50
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
4.3.2.1	R-Square.....	51
4.3.2.2	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>).....	52
4.3.2.3	Uji t-Statistik.....	52
4.4	Pembahasan.....	54
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar.....	54
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar.....	55
4.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar.....	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Kendala Saat Penelitian.....	56
5.3	Saran.....	57
	DAFTAR PUSTAKA.....	58
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Grafik Rating Kemantapan Produk Layanan Grabcar.....	3
Tabel 2.	Pengukuran Variabel.....	24
Tabel 3.	Skala Likert.....	26
Tabel 4.	Kisi-Kisi Instrumen.....	27
Tabel 5.	Urutan Jawaban Kuesioner.....	28
Tabel 6.	Pengiterpretasian Persentase Nilai Responden.....	29
Tabel 7.	Jenis Kelamin.....	36
Tabel 8.	Frekuensi Usia.....	36
Tabel 9.	Pekerjaan.....	37
Tabel 10.	Penghasilan.....	37
Tabel 11.	Intensitas Penggunaan Selama 6 Bulan Terakhir.....	38
Tabel 12.	Penggunaan <i>Grabcar</i> Selama 1 Bulan Terakhir.....	38
Tabel 13.	Indeks Jawaban Responden Kepada Keputusan Penggunaan.....	39
Tabel 14.	Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas pelayanan.....	41
Tabel 15.	Indeks Jawaban Responden Terhadap Harga.....	42
Tabel 16.	Indeks Jawaban Responden Terhadap Promosi.....	43
Tabel 17.	<i>Outer Loading Factor</i>	47
Tabel 18.	<i>Fornell-Lacker Criterium</i>	49
Tabel 19.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
Tabel 20.	<i>Composite Reliability</i>	50
Tabel 21.	<i>Cronbach Alpha</i>	50
Tabel 22.	<i>R-Square</i>	51
Tabel 23.	Nilai Koefisien Jalur.....	52
Tabel 24.	T-Tabel.....	53
Tabel 25.	Hasil Uji t-Statistik.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lima Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian.....	13
Gambar 2. Rancangan Model Penelitian Empiris.....	20
Gambar 3. Langkah-Langkah Menganalisa PLS.....	30
Gambar 4. Diagram Model Penelitian.....	31
Gambar 5. Nilai <i>Loading factor Outer Model</i>	45
Gambar 6. Reestimasi Nilai <i>Loading factor Outer Model</i>	46
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Inner Model* PLS
- Lampiran 9. Hasil Output SmartPLS 3.0
- Lampiran 10. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 11. Hasil Turnitin