

## KATA PENGANTAR

Bissmilahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil ‘Alamin, dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul yang penulis angkat dalam skripsi ini adalah “ **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Grab Car* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area** ”.

Perlu kita ketahui tujuan utama dari penulisan skripsi ini tiada lain adalah sebagai salah satu syarat kelulusan dalam pendidikan Strata I serta untuk menambah wawasan, pengetahuan lebih jauh dalam bidang ilmu manajemen, pengalaman bagi penulis yang mungkin akan di implemantasikan dan menjadi bekal penulis di kemudian hari ketika memasuki dunia kerja.

Sesungguhnya laporan ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim.
2. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA., selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Ihsan Effendi, MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA., selaku Dosen Pendamping 1 saya yang telah membantu dan mengevaluasi skripsi saya agar tersusunnya dengan baik skripsi saya ini.
5. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi., selaku Dosen Pendamping 2 saya yang telah memberikan ilmu baru dan pengalaman terbaik serta keikhlasannya, kesabaran dan ketelitiannya telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga tersusunnya skripsi ini.

6. Kepada Ibu yang tercinta dimana karena doa, usaha, semangat, ajaran dan motivasi dari beliau sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Kak Tika, Kak Via dan Adik Fira tersayang yang telah membantu, memberikan dorongan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bang Syafiz dan Latisha Putri Humairah yang menghibur dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat – sahabatku Yasin, Rasyid, Bazis, Jhon, Shelly, Harnika, Titin, Rezky, Intan, Riska, Indah, Ariani, Annisa, Nanda, Ayu, Yunita, Yuli, Rifaldi, Reka, Julia Pertiwi, Kharina, Kak Atika, Lilis, Enaz yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman – teman HIMMEN FEB UMA atas pengalaman dan kerja samanya selama satu periode.
11. Teman – temanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam Skripsi ini jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, oleh karena itu dimasa mendatang akan lebih baik. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf yang sebesar – besarnya atas segala kekurangan dan penulis juga berharap mudah – mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Medan, Juni 2017

Penulis,

Vicky Syawali Aditya  
13.832.0095

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Harga	
1. Pengertian Harga .....	9
2. Tujuan Dan Cara Penetapan Harga .....	9
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	12
4. Indikator Harga .....	13
B. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2. Arti Penting Kualitas Pelayanan .....	14
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ....	15
4. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	16
5. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
C. Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	18

3. Teori Kepuasan Pelanggan .....	19
4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	22
D. Penelitian Terdahulu .....	24
E. Kerangka Konseptual .....	27
F. Hipotesis .....	28

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian	
1. Jenis Penelitian .....	29
2. Lokasi Penelitian .....	29
3. Waktu Penelitian .....	30
B. Populasi Dan Sampel	
1. Populasi .....	30
2. Sampel .....	31
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
D. Jenis Dan Sumber Data	
1. Jenis Data .....	34
2. Sumber Data .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas .....	37
G. Teknik Analisis Data	
1. Uji Asumsi Klasik .....	38
1. Uji Normalitas .....	38
2. Uji Multikolonieritas .....	38
3. Uji Heterojedastisitas .....	39
2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
3. Uji Hipotesis .....	40
1. Uji Parsial (Uji t) .....	40
2. Uji Simultan (Uji F) .....	41
3. Analisis Korelasi Determinasi ( $R^2$ ) .....	41

## **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Universitas Medan Area	
1. Tentang Universitas Medan Area .....	42
2. Visi Dan Misi Universitas Medan Area .....	43
3. Struktur Organisasi Universitas Medan Area .....	44
B. Tentang Grab .....	45
C. Hasil Penelitian	
1. Analisis Deskriptif .....	46
1. Karakteristik Umur Responden .....	46
2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	48
2. Hasil Kuesioner Responden .....	48
3. Uji Validitas dan Realibilitas .....	58
4. Uji Asumsi Klasik .....	59
1. Uji Normalitas .....	59
2. Uji Multikolonieritas .....	61
3. Uji Heterokedastisitas .....	62
5. Uji Regresi Linear Berganda .....	62
6. Uji Hipotesis .....	64
1. Uji t .....	64
2. Uji f .....	66
3. Uji Korelasi Determinasi .....	66
D. Pembahasan .....	68

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan .....	69
2. Saran .....	70

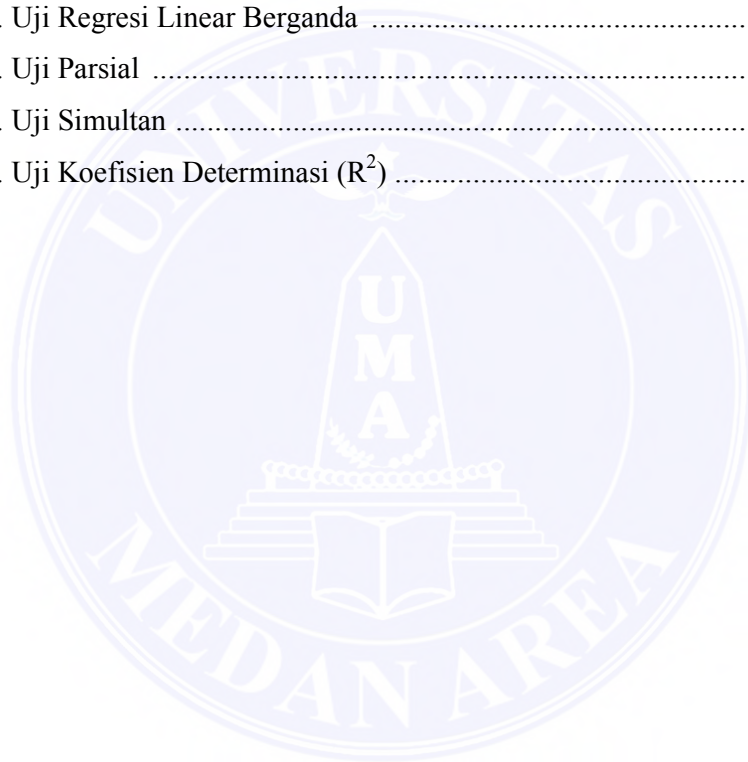
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>x</b>
-----------------------------	----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
-----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

No.	Halaman
2.1. Peneliti Terdahulu .....	25
3.1. Jadwal Penelitian .....	30
3.2. Populasi Penelitian .....	31
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4. Skala Pengukuran Likert .....	36
4.1. Usia Responden .....	47
4.2. Jenis Kelamin .....	48
4.3. Harga Grab Relatif Terjangkau Bagi Mahasiswa .....	49
4.4. Harga <i>Grab Car</i> Sesuai Dengan Kualitas Yang Penumpang Dapatkan.....	49
4.5. Harga <i>Grab Car</i> Dapat Bersaing Dengan Jasa Taksi Online Lainnya Maupun Dengan Taksi Konvensional .....	50
4.6. Manfaat Yang Diterima Lebih Besar Daripada Harga Yang Dibayarkan Untuk Penggunaan <i>Grab Car</i> .....	50
4.7. Harga Layanan <i>Grab Car</i> Sesuai Dengan Daya Beli Masyarakat ..	51
4.8. Driver <i>Grab Car</i> Memberi Pelayanan Yang Memuaskan Kepada Penumpangnya .....	51
4.9. Driver <i>Grab Car</i> Memberi Informasi Dengan Jelas Dan Tepat Kepada Calon Penumpangnya .....	52
4.10. Driver <i>Grab Car</i> Memberikan Jaminan Keamanan Dalam Mengantar Penumpangnya .....	52
4.11. Driver <i>Grab Car</i> Berinteraksi Serta Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Penumpangnya .....	53
4.12. Fasilitas Fisik Yang Diberikan <i>Grab Car</i> Bersih Dan Nyaman ...	53
4.13. Driver <i>Grab Car</i> Hadir Tepat Waktu Dan Sesuai Jadwal .....	54
4.14. <i>Grab Car</i> Memberikan Garansi Kemanan Dalam Perjalanan Terhadap Penumpang Sampai Ke Tempat Tujuan .....	54
4.15. Penumpang <i>Grab Car</i> Yang Puas Akan Menceritakan Kepada Orang Lain Tentang Pengalamannya Menggunakan Jasa Grab ...	55

4.16. Grab Memberikan Layanan Keluhan Pelanggan Jika Ada Driver Yang Kurang Memuaskan .....	55
4.17. Saya Sering Menyarankan Pada Teman Dan Keluarga Untuk Menggunakan <i>Grab Car</i> .....	56
4.18. Saya sering memberi respon positif setelah menggunakan <i>Grab Car</i> .....	57
4.19. Saya puas menggunakan jasa <i>Grab Car</i> .....	57
4.20. Hasil Uji Validitas .....	57
4.21. Hasil Uji Realibilitas .....	59
4.22. Hasil Uji Kolonieritas .....	61
4.23. Uji Regresi Linear Berganda .....	63
4.24. Uji Parsial .....	65
4.25. Uji Simultan .....	66
4.26. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67





## DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual .....	28
4.1. Struktur Organisasi .....	44
4.2. Logo Grab .....	46
4.3. Grafik Normal P-Plot .....	60
4.4. Histogram Uji Normalitas .....	60
4.5. Scatterplot Heterokedastisitas .....	62

