

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB  
DI KOTA LAHAT**

**SKRIPSI**



**Nama : Septya Putri Elwina**

**Nim : 212019148**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
TAHUN 2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB**  
**DI KOTA LAHAT**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**  
**Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Septya Putri Elwina**

**Nim : 212019148**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**TAHUN 2023**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septya Putri Elwina

NIM : 212019148

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab di Kota Lahat

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2023

  
Septya Putri Elwina

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang**

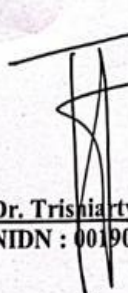
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**


Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Grab di Kota Lahat  
Nama : Septya Putri Elwina  
Nim : 212019148  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal, Februari 2023

**Pembimbing I**

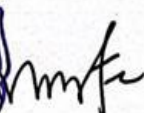
**Pembimbing II**

  
**Dr. Trisniarty Adjeng Moelvati S.E., M.M**  
NIDN : 0019026101

  
**Gumar Herudiansyah, S.E., M.M**  
NIDN : 0202039203

Mengetahui  
Dekan  
U.h Ketua Program Studi Manajemen



  
**Dr. Zahra Trihandayani, S.E., M.Si.**  
NIDN: 0229057501

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

“Hatiku tenang karena mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”  
(Ummar bin Khattab)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”  
(QS.Ali’Imran:173)

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama untuk kedua kalinya”  
(Septya Putri Elwina)

Mempersembahkan ini kepada :

- Kedua Orang Tuaku
  - Wilson Firasuddin
  - Helen Agustina
  
- Saudari dan Saudaraku
  - Sandra Dwi Yuliza
  - Abizar Vin Diesel
  
- Keluarga tercinta, keluarga besarku
  
- Serta sahabat, teman, dan orang terdekat



## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.*

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Grab di Kota Lahat”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda yaitu Wilson Firasuddin dan Ibunda Helen Agustina dan adik-adik tersayang Sandra Dwi Yuliza dan Abizar Vin Diesel yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi serta yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis serta berjasa dalam mendidik, mendoakan, dan memberikan dorongan motivasi. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang paling baik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan

yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu maupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Gumar Herudiansyah, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Ummi Kalsum, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan saudari-saudariku, serta orang-orang terdekat yang selalu mendoakan, mendukung dan

terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya.

9. Terima kasih kepada sepupuku Mhiftha Fadillah yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk temanku Tiara Ramadhani yang telah mendukung, memberikan semangat dan menemani saya dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada diriku sendiri yang telah berjuang dan bertahan sejauh ini. Ditinggalkan dan diremehkan seseorang ternyata membuat saya jauh lebih berani dan kuat untuk berada dititik ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal dan sebaik mungkin. Semoga saya tetap kuat dan rendah hati karena ini baru awal dari segalanya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

***Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot  
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Agustus 2023



Septya Putri Elwina



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka .....	9
B. Penelitian Sebelumnya.....	16
C. Kerangka Pemikiran .....	22
D. Hipotesis .....	24

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi Penelitian .....	26
C. Operasionalisasi Variabel .....	27
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Data yang Diperlukan .....	29
F. Metode Pengumpulan Data.....	30
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	31

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	58

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

A. Simpulan .....	63
B. Saran .....	63

### **BAGIAN AKHIR**

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pra Penelitian .....	6
Tabel II.2 Penelitian Sebelumnya .....	21
Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel IV.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga.....	47
Tabel IV.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen ....	52
Tabel IV.6 Uji Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel IV.7 Uji F .....	55
Tabel IV.8 Uji t .....	56
Tabel IV.9 Koefisien Determinasi .....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioener
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harga
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen
- Lampiran 7 : Hasil Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Hasil Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 9 : Tabel F
- Lampiran 10 : Tabel t
- Lampiran 11 : Tabel r

## ABSTRAK

### **Septya Putri Elwina / 212019148 / 2023 / Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab Di Kota Lahat**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat. Dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi positif artinya harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap perubahan kepuasan konsumen. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan Fhitung  $116,291 > Ftabel 2,36$  dan sig F  $0,000 < 0,10$  maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Grab di Kota Lahat. Hasil analisis uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai thitung  $> ttabel (8,392 > 1,660)$  dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena thitung  $> ttabel (4,721 > 1,660)$ . Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,700 (70%), sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

***Septya Putri Elwina / 212019148 / 2023 / The Influence of Price and Service Quality on Grab Consumer Satisfaction in Lahat City***

*This study aims to determine the effect of service quality and price simultaneously and partially on Grab customer satisfaction in Lahat City. In this study using 100 samples, the sampling technique used is simple random sampling. The type of research used is associative, the data used are primary data and secondary data. Data collection techniques used were questionnaires and documentation analysis, the data analysis techniques used were Multiple Linear Regression Analysis, F Test, t Test, and the Coefficient of Determination. The results of Multiple Linear Regression analysis of price and service quality variables have a positive regression coefficient, meaning that price and service quality have a positive effect on changes in customer satisfaction. The results of the F-test analysis showed  $F_{count} 116.291 > F_{table} 2.36$  and  $sig F 0.000 < 0.10$ , it can be stated that there is a significant effect of Price and Service Quality on Grab Consumer Satisfaction in Lahat City. The results of the t-test analysis showed that price has a significant effect on customer satisfaction because  $t_{count} > t_{table} (8.392 > 1.660)$  and service quality has a significant effect on customer satisfaction because  $t_{count} > t_{table} (4.721 > 1.660)$ . The results of the Coefficient of Determination show that the Adjusted R Square value is 0.700 (70%), while the remaining 30% is influenced by other variables not included in this study.*

***Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan peradaban manusia menuntut adanya perkembangan kelembagaan dalam melakukan kegiatannya baik yang berhubungan dengan antar lembaga lain maupun interaksi dengan orang lain, perubahan-perubahan tersebut dikarenakan faktor teknologi, dengan teknologi semua bisa dilakukan dengan cepat dan mudah apalagi pada zaman milenial saat ini. Salah satu teknologi yang saat ini banyak digunakan adalah internet, dimana internet merubah perilaku bisnis dalam memenuhi tuntutan ekonomi. Internet menjadi kebutuhan yang tidak bisa ditinggalkan, internet menjadi mekanisme interaksi yang kuat yang bisa memfasilitasi penyempurnaan dalam bertransaksi. Pemanfaatan internet dalam kegiatan bisnis dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)* (Fahrurrozi, 2020).

Kebutuhan akan sarana transportasi, memberikan banyak peluang bisnis seperti transportasi bus, taxi, angkot, becak motor ataupun ojek pangkalan. Kebutuhan akan jasa transportasi yang semakin meningkat, mengharuskan para pelaku bisnis jasa transportasi terus menciptakan pelayanan yang inovatif dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Dimana konsumen telah dihadapkan pada era yang serba cepat, dan bergantung dengan teknologi (Has, 2021).

Salah satu yang sekarang menjadi inovasi dalam bisnis adalah jasa antar jemput atau ojek yang awalnya dilakukan dengan cara konvensional (dengan



cara menunggu di pengkolan) diubah menjadi ojek berbasis internet yaitu ojek online (ojol). Ojek online merupakan sebuah sarana yang terintegrasi karena adanya kemajuan teknologi, dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone pengguna jasa transportasi dapat memanggil pengemudi ojek online dengan cepat dan mudah. Ojek online tidak hanya melayani antar jemput orang akan tetapi juga dapat membeli dan memesan barang dan makanan sehingga sangat memudahkan masyarakat terutama yang mempunyai kegiatan yang padat ditambah lagi dengan adanya kemacetan seperti masyarakat yang hidup di daerah perkotaan terutama kota-kota besar. Keunggulan dari ojek online adalah dapat memberdayakan masyarakat yang membutuhkan pekerjaan, banyak masyarakat yang awalnya pengangguran menjadi mempunyai pekerjaan, secara status sosial pekerjaan menjadi tukang ojek yang awalnya menjadi pekerjaan kelas bawah sekarang menjadi pekerjaan menengah yang banyak digandrungi oleh masyarakat (Fahrurrozi, 2020).

Salah satu layanan transportasi yang sudah menjadi ojek online adalah Grab, grab yang merupakan penyedia jasa layanan transportasi yang hadir di Indonesia pada tahun 2012 menyediakan GrabCar dan GrabBike. Grab mengalami perkembangan yang sangat baik hal ini terbukti dengan meningkatnya unduhan aplikasi grab tersebut (Fahrurrozi, 2020).

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:61), fokus dalam upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya agar dapat mengimbangi kesesuaian harapan pelanggan. Bagi perusahaan jasa kualitas pelayanan dapat dievaluasi menurut

pengalaman dan penalaran seseorang yang mampu terjadi lantaran adanya hubungan antara konsumen dengan pihak perusahaan. Jadi baik tidaknya layanan yang diberikan perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan dapat membuat keunggulan tersendiri bagi perusahaan dalam persaingannya melawan perusahaan jasa lainnya, kualitas pelayanan yang baik akan tercapai saat para pegawai mencerminkan pelayanan baik seperti sopan santun terhadap konsumen, ketepatan waktu, dan fasilitas yang memadai dengan begitu konsumen akan puas. Konsumen yang mendapatkan pengalaman yang baik dari suatu perusahaan nantinya mereka secara tidak langsung mereka akan mempromosikan dari mulut ke mulut, oleh karena itu perusahaan harus memberi perhatian khusus untuk masalah kualitas pelayanan karena dampaknya akan langsung berpengaruh bagi perusahaan tersebut (Maulana, 2016).

Kepuasan konsumen menurut Kotler dalam Rosnaini Daga (2017:77) adalah tingkat perasaan manusia yang merupakan hasil membandingkan kinerja jasa yang diterima dengan yang harapan konsumen. Saat konsumen merasa tidak puas akan berakibat pada menurunnya tingkat penjualan perusahaan tersebut. Misal dalam pemesanan Grab pelayanannya yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti ke tidak tepatan waktu sopir, atribut (helm, jaket) tidak layak pakai. Serta harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen. Hal seperti ini dapat

menyebabkan penurunan penjualan pada Grab, ada banyak hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen, secara umum yaitu kualitas pelayanan dan harga (Karina, 2022).

Harga menurut Kotler dan Amstrong (dalam Priansa, 2017:39) merupakan sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat memiliki atau menggunakan produk yang nilainya ditetapkan oleh penjual melalui tawar menawar atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Harga menurut Alma (2018:171) adalah sebagai nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang.

Grab telah menyediakan banyak layanan dengan berbasis teknologi, yang sangat membantu dan mempermudah masyarakat khususnya masyarakat di Kota Lahat. Melakukan banyak hal seperti dalam mempermudah untuk bertransportasi, mengirimkan barang atau dokumen, berbelanja dan melakukan kegiatan lainnya. Namun dalam Penggunaan Grab di Kota Lahat, masih seringkali mengalami pro dan kontra.

Berdasarkan hasil pra riset peneliti bahwa kepuasan masyarakat Kota Lahat terhadap Grab seringkali merasa tidak puas karena driver Grab yang seringkali tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan dan harga yang ditetapkan Grab di nilai cukup tinggi, ini bisa diartikan bahwa Grab belum mampu memenuhi seluruh harapan konsumen. Karena permasalahan tersebut membuat masyarakat tidak mau merekomendasikan aplikasi Grab kepada teman yang lainnya tapi tidak menutup kemungkinan untuk mereka menggunakan Grab kembali.

Permasalahan selanjutnya terkait dengan kepuasan konsumen terhadap Grab disebabkan juga oleh permasalahan harga. Harga yang ditawarkan oleh Grab sendiri terbilang cukup mahal dan tidak dapat di jangkau oleh kalangan masyarakat, serta seringkali harga yang di tetapkan Grab dirasa tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Grab seperti pada kualitas pelayanan pada indikator keandalan, daya tanggap dan bukti langsung. Membuat konsumen berpendapat harga yang ditetapkan oleh Grab di anggap tidak mampu bersaing dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan jasa sejenis.

Tanggapan terkait dengan kualitas pelayanan, dimana masyarakat Kota Lahat menjawab rata-rata tidak setuju, driver Grab dinilai sering tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan ini bisa disebabkan karena kurangnya keandalan driver dalam mengetahui jalan dan lokasi yang dituju serta kurang andalnya Driver Grab. Driver Grab juga dianggap kurang tanggap dalam menerima pesanan, driver Grab yang mendapat pesanan seringkali terlambat mengkonfirmasi mengenai pesanan yang dilakukan ini membuat konsumen harus menunggu untuk dapat memastikan pesanan. Serta driver Grab juga terkadang dalam melakukan pelayanan sering menggunakan atribut yang tidak layak pakai lagi seperti helm yang tidak memenuhi standar SNI (Standar Nasional Indonesia), jaket dalam keadaan tidak bersih dan rapi serta motor dan mobil yang digunakan driver Grab tidak layak pakai membuat menurunnya rasa kepuasan konsumen dalam menggunakan Grab.

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk membuktikannya penulis melakukan pra penelitian awal terhadap 30 masyarakat Kota Lahat yang menggunakan Grab, berkaitan dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan harga. Hal ini dapat dilihat pada tabel pra riset di bawah ini:

**Tabel I.1  
Pra Penelitian**

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
<b>A. Kepuasan Konsumen</b>			
1.	Layanan Grab sesuai dengan yang diharapkan.	12	18
2.	Saya merasa puas sehingga akan merekomendasikan Grab	14	16
3.	Saya akan menggunakan Grab kembali	15	15
<b>B. Harga</b>			
1.	Harga yang ditawarkan Grab relatif terjangkau	14	16
2.	Harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan kualitas pelayanan	12	18
3.	Harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan manfaat yang diberikan	15	15
4.	Harga yang ditawarkan Grab dapat bersaing dengan pesaingannya	11	19
<b>C. Kualitas Pelayanan</b>			
1.	Driver Grab memberikan pelayanan tepat waktu	11	19
2.	Driver Grab tanggap dalam terima pesanan	13	17
3.	Atribut (Helm, jaket, dan motor) Driver Grab layak dipakai	10	20
4.	Driver Grab mengetahui keinginan pelanggannya	10	20
5.	Driver Grab melayani pelanggan dengan ramah	14	16
<b>Jumlah</b>		30	

Sumber : Hasil Pra Penelitian, (2022)

Berdasarkan hasil pra penelitian dapat dijelaskan bahwa terlihat bawah 12 pernyataan yang mewakili indikator dari variabel yang dibahas yaitu kepuasan konsumen, harga dan kualitas pelayanan terlihat bahwa masyarakat Kota Lahat rata-rata menjawab tidak setuju.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab di Kota Lahat”.

#### **A. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat ?
2. Adakah pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat ?
3. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat ?

#### **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Peneliti

Dapat membuka wawasan bagi peneliti tentang penelitian yang bersifat alamiah mengenai pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Lahat.

#### 2. Bagi Almamater

Hasil Penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama yaitu pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

#### 3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. Dan F. Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchori. 2019. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Penunjang dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1(2), 83-101. CV Alfabeta.
- Berajan, T. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Grab Food di Yogyakarta. *Katalog ukdw*, 46.
- Digdowiseiso, K. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta. Lembaga Penerbitan Universitas-Universitas Nasional (LPU-UNAS).
- Fahrurrozi, S. I. (2020). Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam, 147-148.
- Ghazali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi Sembilan*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani. (2020). *Populasi dan Sampel*.
- Hezron Boimau, J.I (2021) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online GrabBike* (Studi Pada Pengguna Jasa Transportasi *Online GrabBike* Kota Kupang), 169-182.
- Isnaini, D. (2019). *Metode Penelitian Bsnis*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Karina, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang*. Univeristas Muhammadiyah Palembang.
- Kasrmir. 2017. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip Amstrong. 2017. *Pemasaran, Edisi Pertama*. Salemba Empat. Jakarta.
- Maksima Eka, B. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang (Studi



- Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2016). *Rinjani Unitri*, 7.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, 117.
- Moh. Ofar, N. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Grab di Kelurahan Dinoyo Malang. *Rinjani Unitri*, 10.
- Muh. Furqon Has, H. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Grab dan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI), 163.
- Nurhasanah, W. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab. *Repository syekh nurjati*, 26.
- Siregar, Sofyan. 2015. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Strategi Pemasaran. Edisi 3, ANDI. Yogyakarta.
- Wulandari, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Repository Unsri*, 27.