

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA GRAB *BIKE* PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Salsabila Yasintha Putri

NIM : 212020249

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA GRAB *BIKE* PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Salsabila Yasintha Putri

NIM : 212020249

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Yasintha Putri
NIM : 212020249
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Palembang.

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, Mei 2024



Salsabila Yasintha Putri

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

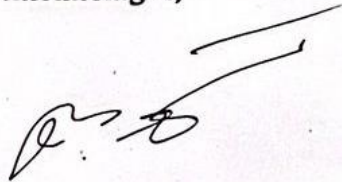
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pengguna Grab *Bike* Pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Nama : Salsabila Yasintha Putri
NIM : 212020249
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal Mei 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si.
NIDN: 0216057001

Hj. Mardiana Puspasari, S.E., M.Si.
NIDN: 0226107001

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si.
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu. Dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui sesuatu”.

(Al-Baqarah: 216)

“Dan bersabarlah kamu sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Qs. Ar-Ruum:60)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Kedua Orang Tuaku Tercinta
- Keluarga Besarku Tersayang
- Kedua Pembimbing Skripsiku
- Sahabat-sahabat Ku Tersayang
- Almamaterku

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamin, segala puji syukur tiada hentinya penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang maha pemberi petunjuk, anugerah dan nikmat yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Grab Bike pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang** “ dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua tercinta, Muhtar Edi dan Erma Yeni yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis serta berjasa dalam mendidik, mendo'akan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan orang tua yang paling baik luar biasa di dunia 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 ataupun pengalaman. Selesaiannya 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 Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si. dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Manajemen FEB UMP.
4. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Hj. Mardiana Puspasari, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Mister Candra, S.Pd.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing serta memberikan arahan dalam perkuliahan.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tulus memberikan ilmu dan pengajaran yang bermanfaat serta memberikan banyak nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang, serta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi.
7. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua dan saudaraku yang selalu mendoakan, terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis dan tidak lupa keluargaku yang telah memberikan semangat dan do'a untuk kelancaran skripsiku.
8. Sahabat yang telah mendukung dan ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

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, Mei 2024

Salsabila Yasintha Putri

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	72
KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN,DAN HIPOTESIS	72
A. Kajian Kepustakaan	72
B. Kerangka Pemikiran.....	83
C. Hipotesis.....	85
BAB III	86
METODE PENELITIAN	86

A. Jenis Penelitian.....	86
B. Lokasi Penelitian.....	87
C. Operasionalisasi Variabel.....	88
D. Populasi dan Sampel	88
E. Data yang Diperlukan	90
F. Metode Pengumpulan Data	91
G. Analisis Data	93
BAB IV	101
HASIL DAN PEMBAHASAN	101
A. Hasil Penelitian	101
B. Pembahasan Hasil Penelitian	122
BAB V	129
SIMPULAN DAN SARAN	129
A. Simpulan	129
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Tanggapan pengguna Grab <i>Bike</i>	5
Tabel II. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel III. 1 Operasionalisasi Variabel.....	26
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi	43
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	44
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Grab.....	44
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y), Kualitas Pelayanan (X1) Dan Harga (X2).....	45
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel IV.7 Kepuasan Pengguna (Y)	47
Tabel IV.8 Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel IV.9 Harga (X2)	53
Tabel IV.10 Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel IV.11 Uji f.....	57
Tabel IV.12 Uji t	58
Tabel IV.13 Determinasi R	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Variabel Y, X1, dan X2
- Lampiran 4 : Hasil Perhitungan Data Menggunakan Program *SPSS*
- Lampiran 5 : r tabel
- Lampiran 6 : F tabel
- Lampiran 7 : t tabel
- Lampiran 8 : frekuensi jawaban mahasiswa
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Lunas BPP
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Selesai Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran 11 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Cek Plagiat Turnitin
- Lampiran 13 : Sertifikat AIK
- Lampiran 14 : Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 15 : Sertifikat Aplikasi Komputer dan Bisnis
- Lampiran 16 : Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan Bisnis
- Lampiran 17 : Sertifikat SKPI Pelatihan *E-Commerce*
- Lampiran 18 : Sertifikat SKPI Pelatihan *Marketing Strategy*
- Lampiran 19 : Sertifikat SKPI Pelatihan Marketing dan Branding
- Lampiran 20 : Sertifikat SKPI Pelatihan *SPSS*
- Lampiran 21 : Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 22 : Biodata Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA GRAB *Bike* PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG**

Salsabila Yasintha Putri¹, Maftuhah Nurrahmi², Mardiana Puspasari³

ABSTRAK

Salsabila Yasintha Putri/212020249/2024/Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Grab *Bike* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. (3) pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data yang digunakan data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis membuktikan (1) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, (2) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, (3) ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Nilai koefisien determinasi, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mampu memberikan sumbangan terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan pengguna sebesar 25,9%

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengguna

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON GRAB BIKE
USER SATISFACTION IN STUDENTS OF THE FACULTY OF
ECONOMICS AND BUSINESS, MUHAMMADIYAH PALEMBANG
UNIVERSITY**

Salsabila Yasintha Putri¹, Maftuhah Nurrahmi², Mardiana Puspasari³

ABSTRACT

Salsabila Yasintha Putri/212020249/2024/The Influence of Service Quality and Price on Grab Bike User Satisfaction among Students at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Palembang.

This research aims to determine: (1) the influence of service quality and price on Grab Bike user satisfaction among students at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang. (2) the influence of service quality on Grab Bike user satisfaction among students at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Palembang. (3) the effect of price on Grab Bike user satisfaction among students at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Palembang. The sample used was 100 respondents with a purposive sampling technique. The data used was primary data, with a questionnaire data collection method. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of the analysis prove that (1) there is a significant influence of service quality and price on Grab Bike user satisfaction among students at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang, (2) there is a significant influence of service quality on Grab Bike user satisfaction among students at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang. (3) there is a significant influence of price on Grab Bike user satisfaction among students at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang. The coefficient of determination value shows that service quality and price are able to contribute to changes in user satisfaction of 25,9%

Keywords: Service Quality, Price, User Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan dalam mempromosikan dan menjual produk atau jasa, termasuk riset pasar dan periklanan. Menurut Djaslim S (dikutip dalam Abdurrahman 2015:2) Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi, mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan. Menurut Indrasari (2019:14) Perilaku konsumen adalah sebuah kegiatan yang berkaitan erat dengan proses pembelian suatu barang atau jasa. Salah satu bentuk dari perilaku konsumen adalah kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015:78) kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi suatu perusahaan, dengan terpenuhinya kepuasan pelanggan maka perusahaan akan dapat menjaga kelangsungan serta perkembangan perusahaan kedepannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memperhatikan beberapa faktor, menurut Indrasari (2019:87) Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang

harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Untuk selanjutnya peneliti akan menggunakan kata pelanggan dari kata pengguna, karena peneliti meneliti tentang Kepuasan Pengguna Grab *Bike*.

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat berperan dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan harus bisa mengerti tentang apa saja yang diinginkan oleh pelanggannya. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dikutip dalam Indrasari 2019:63-64) indikator kualitas pelayanan sebagai berikut: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Faktor kedua yaitu harga, harga adalah salah satu yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk ataupun dalam menggunakan jasa. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan tentang harga yang ditawarkan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono (2017:370) istilah harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (suatu moneter) atau aspek lain (*non moneter*) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk.

Seiring dengan berkembangnya zaman, Perubahan sosial-budaya di masyarakat, dan tuntutan perekonomian yang meminta semuanya harus serba cepat, menghadirkan teknologi canggih yang membantu manusia agar dapat beraktivitas serba cepat dan praktis. Kemajuan teknologi juga membawa

pengaruh pada dunia transportasi, dengan kecanggihan teknologi yang ada membuat manusia lebih mudah untuk bepergian kemanapun.

Ojek *online* adalah salah satu contoh dari kemajuan teknologi saat ini. Hanya dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan pelanggan bisa memilih layanan Ojek *online* apa yang akan digunakan, hal ini juga dapat memudahkan para pelanggan untuk mendapatkan *driver* ojek *online*. Aplikasi yang digunakan juga menampilkan tentang informasi pengemudi, jarak antar lokasi penjemputan dan tujuan, dan tarif yang diberikan. Sama seperti ojek pada umumnya, sarana yang digunakan oleh ojek *online* yaitu sepeda motor. Dengan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan membuat ojek *online* semakin diminati oleh para pelanggan.

Salah satu perusahaan yang menyediakan sistem transportasi ojek *online* adalah Grab. Dengan selalu meningkatkan kualitas layanan dan harganya membuat Grab cukup bersaing dengan penyedia jasa ojek *online* lainnya. Untuk pemesanan Grab *Bike* bisa menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh Grab *Bike* dengan cara memasukkan alamat tujuan setelah itu akan mendapatkan info tentang tarif perjalanan, setelah pesanan dikonfirmasi maka *driver* yang terdekat akan mendapatkan info dan pelanggan dapat melihat konfirmasi dari *driver* secara langsung.

Agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan Grab *Bike* dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, Grab *Bike* perlu memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan yang berkualitas dan kesesuaian harga dengan manfaat.

Mengingat banyaknya pesaing yang sejenis yang juga menyediakan layanan sama seperti Gojek, Maxim, InDrive, dan lainnya. Peneliti melakukan wawancara kepada 30 responden pelanggan Grab *Bike* yang merupakan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk mengetahui lebih jelas tanggapan pelanggan terhadap Grab *Bike* dan jawaban responden ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel I. 1
Tanggapan pengguna Grab Bike

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
Kepuasan Pelanggan			
1	Layanan yang diberikan Grab <i>Bike</i> sesuai dengan yang diharapkan	14	16
2	Saya merasa puas dengan layanan Grab <i>Bike</i> sehingga berminat menggunakan kembali	10	20
3	Saya puas dengan layanan Grab <i>Bike</i> sehingga akan merekomendasikan Grab <i>Bike</i> kepada orang lain	9	21
Kualitas Produk			
4	Saya merasa puas dengan kondisi kendaraan yang digunakan Grab <i>Bike</i>	17	13
Kualitas Pelayanan			
5	<i>Driver</i> Grab <i>Bike</i> selalu menggunakan atribut yang lengkap	7	23
6	<i>Driver</i> Grab <i>Bike</i> memiliki pengetahuan rute yang baik	13	17
7	Mudah untuk mendapatkan <i>driver</i> Grab <i>Bike</i>	14	16
Emosional			
8	Saya merasa bangga saat menggunakan layanan Grab <i>Bike</i>	17	13
9	Saya merasa nyaman saat menggunakan layanan Grab <i>Bike</i>	18	12
Harga			
10	Grab <i>Bike</i> memiliki tarif yang terjangkau	9	21
11	Tarif yang diberikan Grab <i>Bike</i> sesuai dengan kualitas yang diberikan	11	19
12	Grab <i>Bike</i> menawarkan harga yang lebih terjangkau	7	23
Biaya			
13	<i>Driver</i> Grab <i>Bike</i> tidak meminta biaya tambahan setelah memberikan jasa	20	10
14	Biaya yang ditampilkan di aplikasi sesuai dengan biaya yang dibayarkan	25	5
Jumlah		30	

Sumber : Hasil Wawancara Pra Riset 2023

Berdasarkan tabel I.2, terdapat fenomena yang menunjukkan jika kualitas pelayanan yang diberikan *driver* Grab *Bike* belum bisa mencapai tujuan yang diinginkan oleh pelanggan. Seperti faktor harga yang seringkali berubah-ubah sementara peningkatan pelayanan dari Grab *Bike* sendiri masih belum optimal.

Berdasarkan tabel I.2 dapat dijelaskan hasil dari survei awal yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada pernyataan layanan yang diberikan *Grab Bike* sesuai dengan yang diharapkan terdapat 14 orang memilih setuju dan 16 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa Layanan yang diberikan *Grab Bike* tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, pada pernyataan saya merasa puas dengan layanan *Grab Bike* sehingga berminat menggunakan kembali terdapat 10 orang memilih setuju dan 20 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa mereka merasa tidak puas dengan layanan *Grab Bike* sehingga mereka tidak berminat menggunakan kembali, dan pada pernyataan saya puas dengan layanan *Grab Bike* sehingga akan merekomendasikan *Grab Bike* kepada orang lain 9 orang memilih setuju dan 21 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa mereka merasa tidak puas dengan layanan *Grab Bike* sehingga tidak akan merekomendasikan *Grab Bike* kepada orang lain.

Pada pernyataan saya merasa puas dengan kondisi kendaraan yang digunakan *Grab Bike* terdapat 17 orang memilih setuju dan 13 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa kendaraan yang digunakan oleh *driver Grab Bike* memiliki kondisi yang baik.

Pada pernyataan *driver Grab Bike* selalu menggunakan atribut yang lengkap terdapat 7 orang memilih setuju dan 23 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa terdapat *driver Grab Bike* yang tidak menggunakan atribut lengkap dari *Grab Bike*, pada pernyataan *driver Grab Bike* memiliki pengetahuan rute yang baik terdapat 13 orang memilih setuju dan 17 memilih

tidak setuju, hal ini berarti masih ada *driver* Grab *Bike* yang kurang memahami rute perjalanan, dan untuk pernyataan mudah untuk mendapatkan *driver* Grab *Bike* terdapat 14 orang memilih setuju dan 16 memilih tidak setuju, hal ini berarti pelanggan masih sulit untuk mendapatkan *driver* Grab *Bike*.

Pada pernyataan saya merasa bangga saat menggunakan layanan Grab *Bike* terdapat 17 orang memilih setuju dan 13 memilih tidak setuju dan pada pernyataan saya merasa nyaman saat menggunakan layanan Grab *Bike* terdapat 18 orang memilih setuju dan 12 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa para pelanggan merasa bangga dan nyaman dalam menggunakan layanan Grab *Bike*.

Pada pernyataan Grab *Bike* memiliki tarif yang terjangkau terdapat 9 orang memilih setuju dan 21 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa Grab *Bike* memiliki tarif yang mahal sehingga menjadi persoalan bagi pelanggan, pada pernyataan tarif yang diberikan Grab *Bike* sesuai dengan kualitas yang diberikan terdapat 11 orang memilih setuju dan 19 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa kualitas yang didapatkan oleh pelanggan tidak sesuai dengan tarif diberikan pelanggan, dan pada pernyataan Grab *Bike* menawarkan harga yang lebih terjangkau terdapat 7 orang memilih setuju dan 23 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa harga yang ditawarkan oleh Grab *Bike* lebih mahal dibandingkan dengan transportasi *online* lainnya.

Pada pernyataan *driver* Grab *Bike* tidak meminta biaya tambahan setelah memberikan jasa terdapat 20 orang memilih setuju dan 10 memilih tidak setuju dan pada pernyataan biaya yang ditampilkan di aplikasi sesuai

dengan biaya yang dibayarkan terdapat 25 orang memilih setuju dan 5 memilih tidak setuju, hal ini berarti bahwa biaya yang diberikan oleh Grab tidak berubah dan sesuai dengan yang ditampilkan pada aplikasi Grab.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang sudah diuraikan di atas maka, dalam penelitian ini bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Grab *Bike* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?
3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna Grab *Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *Grab Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna *Grab Bike* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran.

2. Bagi almamater

Sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna *Grab Bike*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Nana Herdiana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Adista, D., & Dharmawan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike Di Universitas Krisnadwipayana. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Vol. 7. No. 1 Januari 2019*.
- Afrilliana, Nadia. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 1(2)*, 46-55.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFÉ.
- Alam, M. A., Hasyim, M. S. S., & Arsyad, M. R. P. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Grab. *SEIKO: Journal of Management & Business, 6(1)*, 161-175.
- Asiati, Diah Isnaini, (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: Noer Fikri.
- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika, 18(2)*, 149-156. Dataindonesia.id. 08 Desember 2022. Survei Indef: Gojek Pimpin Pasar Ojek Online di Indonesia. Diakses pada 30 Maret 2023, dari <https://dataindonesia.id/ragam/detail/survei-indef-gojek-pimpin-pasar-ojek-online-di-indonesia>.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press.
- Sahir, Syafrida Hafni (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata, 1(1)*, 290-302.

- Sukirno, Zakaria dan Poerwanto. (2014). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. (Edisi 4). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822-829.