

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
GRAB DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Jurusan Manajemen**



**Oleh
Himalaya Gathan Satria
NIM 2117041312**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

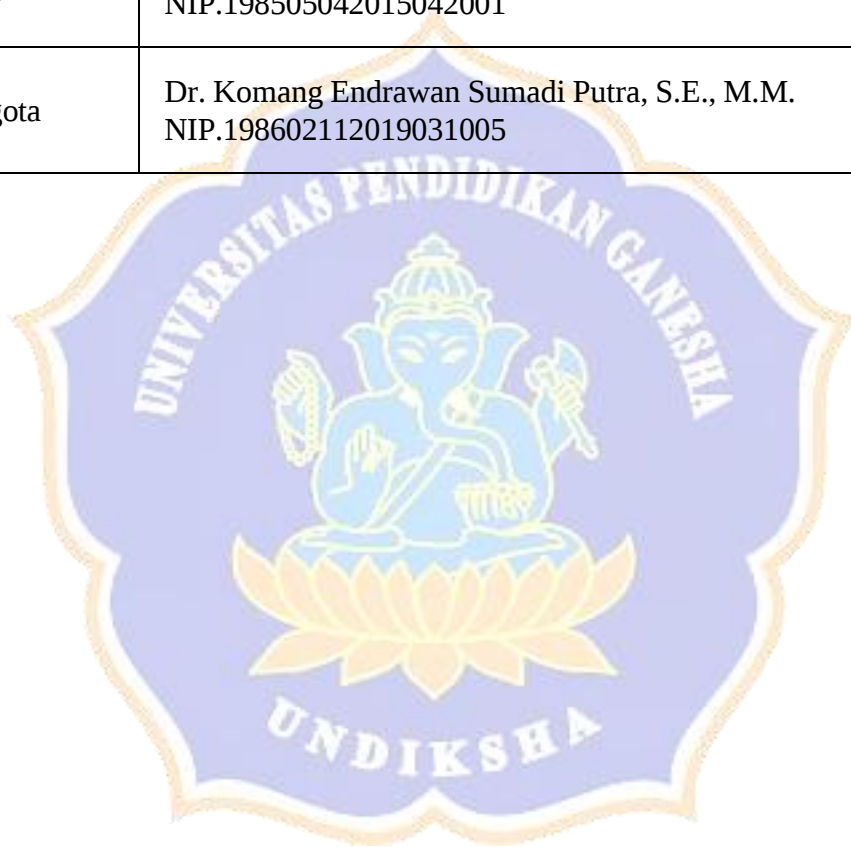


**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Himalaya Gathan Satria ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 10 Desember 2025

Dewan Penguji

Ketua	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017
Anggota	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP.197906162002121003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

MOTTO

“Setiap proses merupakan sebuah pembelajaran, setiap kegagalan merupakan sebuah pijakan menuju keberhasilan”



KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Anugrah dan karunia yang telah diberikan, sehingga skripsi yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu

Kepada pembimbing ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E, M.M. dan bapak Komang Endrawan Sumadi Putra , S.E, M.M. yang selalu memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada jenjang saat ini.

Kepada keluarga saya Ir. Alif Imam Syafii (Ayah), Desak Nyoman Armini (Ibu), serta Claudia Putri Regina Pramesti (Adik) yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan demi kesuksesan dan keberhasilan saya.

Untuk teman-teman dan sahabat saya, yang selalu memberikan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan, bantuan, semangat, dan doa yang selalu diberikan

Terima Kasih

PERNYATAAN

Dengan demikian, saya menyatakan bahwa tulisan saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Singaraja”, bersama dengan seluruh isi, benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak mengambil apapun dari karya orang lain dengan cara melanggar etika akademik. Atas pernyataan ini, saya berkomitmen untuk menanggung resiko dan konsekuensi jika ditemukan bahwa karya saya ini melanggar etika keilmuan atau tidak adil.

Singaraja, 28 Januari 2026

Yang membuat pernyataan ini,

Himalaya Gathan Satria
NIM. 2117041312



PRAKATA

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E, M.M selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing dan memberikan saran serta masukan selama proses perkuliahan.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E, M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Komang Endrawan Sumadi putra, S.E.,M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai macam informasi selama perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
11. Kedua orang tua penulis (Ir. Alif Imam Syafii dan Desak Nyoman Armini), kepada Adik perempuan penulis (Claudia Putri Regina Pramesti), dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga besar, serta sahabat-sahabat, dan juga teman-teman Manajemen angkatan tahun 2021 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.

Singaraja, 1 Januari 2025

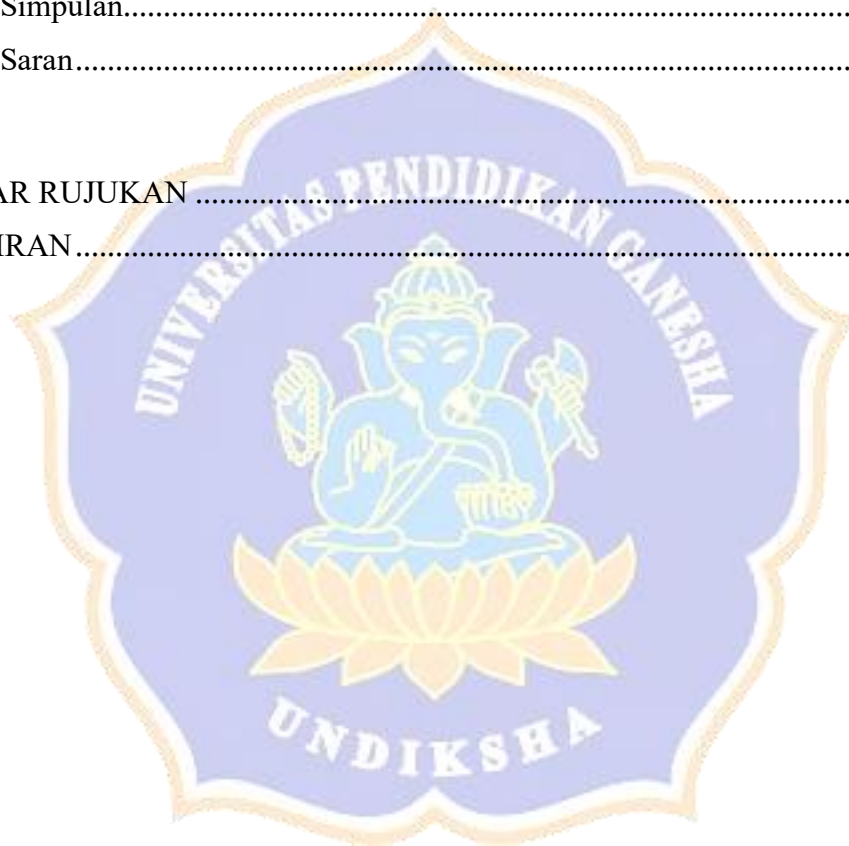
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	10
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
 BAB II KAJIAN TEORI	 13
2.1 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Indikator Kompensasi	15
2.3 Nilai Pelanggan	15
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan	15
2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	17
2.5 Hubungan Antar Variabel	20
2.5.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.5.2 Hubungan antara Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	21
2.5.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	22
2.6 Kerangka Berpikir	23

2.7 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Rancangan Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	28
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	29
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	32
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	33
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.6 Hipotesis Statistik.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.2 Pengujian Asumsi.....	44
4.2.1 Hasil Uji Normalitas.....	44
4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.4 Pengujian Hipotesis.....	49
4.4.1 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	49
4.4.2 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	50
4.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GRAB di Kota Singaraja.....	52

4.6.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GRAB di Kota Singaraja.....	57
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GRAB di Kota Singaraja	60
4.7 Implikasi.....	62
4.8 Keterbatasan Penelitian	64
 BAB V PENUTUP.....	 65
5.1 Rangkuman.....	65
5.2 Simpulan.....	66
5.3 Saran.....	66
 DAFTAR RUJUKAN	 69
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Jasa Transportasi Online Tahun 2020-2024	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	44
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	47



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat Penelitian	29
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	31
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas Penelitian.....	33
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	34
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	35
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	36
Tabel 4.1 Rincian Pendistribusian dan Pengembalian Kuesioner	42
Tabel 4.2 Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonieritas.....	46
Tabel 4.6 Uji Glejser	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Hasil Wawancara	73
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 03. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas	79
Lampiran 04. Tabulasi Penelitian.....	82
Lampiran 05. Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas	88
Lampiran 06. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	91
Lampiran 07. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
Lampiran 08. Hasil Pengujian Hipotesis.....	93
Lampiran 09. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	94
Lampiran 010. Dokumentasi Penelitian.....	95

