

**PENGARUH PROMOSI DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA LAYANAN *GRAB-FOOD*
PADA APLIKASI GRAB
DI SINGARAJA**

SKRIPSI

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



SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

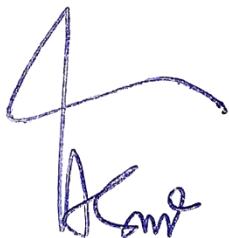
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

Pembimbing II,

Ni Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Ni Luh Saras Suratni telah
dipertahankan di depan dewan penguji pada
tanggal 18 Februari 2021

Dewan Penguji



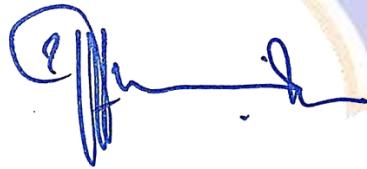
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

(Anggota)

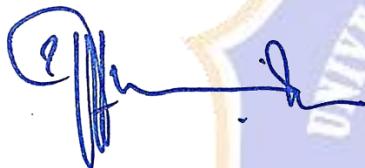
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 23 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Promosi dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan *Grab-food* Pada Aplikasi Grab di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-food Pada Aplikasi Grab di Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa sangat sabar membimbing dengan penuh ikhlas, memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan semangat telah mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Ni Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi S1 Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya, Putu Sumerdana dan Ketut Sutami serta Kedua Saudara saya, Kadek Listianingsih dan Ni Nyoman Juli Wahyuni yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Pengurus HMJ Manajemen Masa Bakti 2018/2019 yang telah banyak memberikan saya pengalaman sebagai proses pembelajaran awal dalam mengikuti suatu organisasi.

11. Pengurus Komisi Pemilihan Mahasiswa REMA Undiksha Masa Bakti 2018/2019 dan 2019/2020 yang telah banyak mengajarkan saya bagaimana cara berfikir yang kritis dan berlandaskan suatu aturan maupun pendapat para ahli serta menyelesaikan masalah secara musyawarah dan mufakat sehingga dapat diterapkan di masyarakat nantinya.
12. Komunitas Penerima Beasiswa Bank Indonesia atau sering disebut dengan GenBI (Generasi Baru Indonesia) Provinsi Bali Masa Bakti 2018/2019 dan 2020/2021 yang sudah mempertemukan dengan orang-orang hebat yang mau berproses, saling menguatkan satu sama lain, saling memotivasi untuk tetap bangkit dan berjuang bersama yang sudah dilewati baik suka maupun duka selama menjadi pengurus demi masa depan yang lebih baik untuk diri sendiri yang berguna bagi nusa dan bangsa.
13. Teruntuk sahabat baikku Ida Ayu Komang Trisna Mega Putri dan Ni Ketut Megah Purnama Sari terima kasih telah mendengarkan keluh kesahku selama perkuliahan, proses revisi, dan yang selalu direpotkan tetapi tetap membantu selagi bisa, sama-sama berjuang dan fokus ingin mengejar wisuda periode Maret 2021.
14. Teman-teman “Mahasiswa Katanya Kelas C” terima kasih telah menemaniku dari awal perkuliahan sampai semester tua. Terima kasih kenangan indah kalian selama menjalani perkuliahan maupun dalam mengikuti suatu organisasi yang sama dan warna-warni masa kuliah.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 18 Februari 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| PRAKATA | i |
| ABSTRAK..... | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 8 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Deskripsi Teoretis..... | 10 |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 2.1.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.2 Promosi | 13 |
| 2.1.2.1 Definisi Promosi..... | 13 |
| 2.1.2.2 Dimensi Promosi | 14 |
| 2.1.2.3 Indikator Promosi..... | 16 |
| 2.1.3 <i>Service Quality</i> | 17 |
| 2.1.3.1 Definisi <i>Service Quality</i> | 17 |
| 2.1.3.2 Dimensi <i>Service Quality</i> | 17 |
| 2.1.3.3 Indikator <i>Service Quality</i> | 19 |
| 2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan | 20 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel | 26 |
| 2.3.1 Hubungan Promosi dan <i>Service Quality</i> terhadap | |

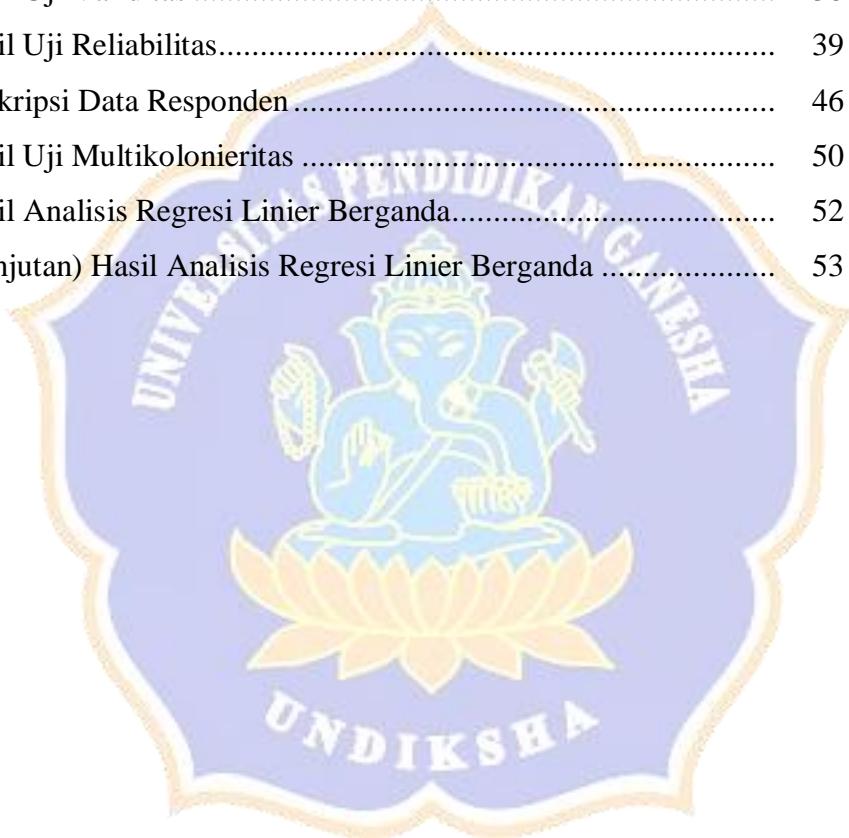
| | |
|---|----|
| Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.3.2 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan | 27 |
| 2.3.3 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 28 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 32 |
| 3.2 Rancangan Penelitian | 32 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data..... | 33 |
| 3.4 Subjek dan Objek Penelitian | 33 |
| 3.5 Populasi dan Sampel Penelitian | 33 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian | 34 |
| 3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data..... | 36 |
| 3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian | 37 |
| 3.8 Metode dan Teknik Analisis Data | 40 |
| 3.8.1 Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| 3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 42 |
| 3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 43 |
| 3.9 Uji Hipotesis..... | 43 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Deskripsi Data | 46 |
| 4.2 Pengujian Asumsi..... | 47 |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik..... | 47 |
| 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 51 |
| 4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi | 55 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis | 55 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 57 |
| 4.5 Implikasi | 61 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Rangkuman | 63 |
| 5.2 Simpulan | 65 |
| 5.3 Saran | 66 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |
| LAMPIRAN | 71 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Jasa Transportasi <i>online</i> dari Tahun 2016-2020 | 5 |
| Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan | 20 |
| Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang Relevan | 21 |
| Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran | 35 |
| Tabel 3.1 (Lanjutan) Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran | 36 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas | 38 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas..... | 39 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden | 46 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolonieritas | 50 |
| Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 52 |
| Tabel 4.3 (Lanjutan) Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 53 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Promosi dan <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan <i>Grab-food</i> Pada Aplikasi Grab di Singaraja | 30 |
| Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Normal <i>P-plot</i> | 48 |
| Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> | 51 |
| Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Promosi dan <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan <i>Grab-food</i> Pada Aplikasi Grab di Singaraja | 54 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 01. <i>Top Brand Index Perkembangan Jasa Transportasi Online di Indonesia Tahun 2016-2020</i> | 72 |
| Lampiran 02. Kuesioner Penelitian..... | 73 |
| Lampiran 03. Data Hasil Kuesioner Ordinal | 77 |
| Lampiran 04. Output SPSS Ordinal..... | 82 |
| Lampiran 05. Data Hasil Kuesioner Interval..... | 93 |
| Lampiran 06. Output SPSS Interval..... | 98 |

