

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GRAB

(Studi Kasus Mahasiswa Unimus)



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG
2020**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nasirul Makhazin
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016038
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ S1 Manajemen
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Grab (Studi kasus Mahasiswa Unimus)

Telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diajukan dalam ujian proposal penelitian pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Dosen Pembimbing I



Drs. Triyono, MM

NIP. 195902061986031003

Semarang, 9 Juli 2020

Dosen Pembimbing II



Nurhayati, S.E, MM

NIK. 28.6.1026227

Kaprodi S1 Manajemen



Drs. Triyono, MM

NIP. 195902061986031001

HALAMAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Nasirul Makhazin
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016038
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ S1 Manajemen
Judul Usulan Penelitian Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Grab (Studi kasus Mahasiswa Unimus)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji pada tanggal 25 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima



1. Pembimbing 1 (Nurhayati, SE, MM)
NIK: 28.6.1026.032



2. Pembimbing 2 (Dr. Haerudin, MT)
IK: 28.6.1026.313



3. Penguji 1 (H. Setia Iriyanto, SE, M.SI)
NIK: 28.6.1026.032



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul: “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Grab Studi Kasus Mahasiswa Unimus”

Penulis menyadari bahwa alasan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan saran. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Bapak Tasrip dan Ibu Supiyah yang telah bekerja keras, yang menjadi panutan serta memberikan doa dan dukungan.
3. Prof. Dr. H. Masrukhi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Semarang.
4. Bapak Dr. Haerudin, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.
5. Bapak Drs. Triyono, MM selaku Kaprodi S1 Manajemen sekaligus dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, nasehat, saran dan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Ibu Nurhayati, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberi nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Ibu Nurhayati, SE, MM selaku dosen wali yang telah membimbing dari semester awal sampai akhir.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
9. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2016 yang telah menemani selama proses perkuliahan dan memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis, untuk itu, penulis mengharapkan saran yang dapat digunakan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 9 Juli 2020


Penulis,
Nasirul Makhazin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.” (**Al-Baqarah:216**)

Jadilah seperti pohon, yang tumbuh dan berbuah lebat. Ketika dilempari batu, tapi membalaunya dengan buah (**Abu Bakar RA**)

Setiap orang mempunyai masa lalu nya masing – masing, tetapi setiap orang juga berhak untuk menggapai masa depan nya

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, iman, dan ikhsan yang tiada tara.
- Ibuku Supiyah, wanita nomor satu di dunia, yang tak pernah berhenti berdoa dan memberiku semangat serta dukungan
- Bapakku Tasrip, lelaki yang tak pernah bilang capek dan tangguh
- Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan kritikan.
- Teman-teman S1 Manajemen ‘16

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) dari Universitas Muhammadiyah Semarang maupun Perguruan Tinggi lainnya. Semua informasi yang dimuat dalam Skripsi ini yang berasal dari penulisan lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi Skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Jasa.....	10
2.1.2 Harga	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Tingkat Keamanan.....	22
2.1.5 Manfaat Kepuasan	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.2 Definisi Operasional	34
3.2.1 Harga (X_1).....	35
3.2.2 Kualitas Pelayanan (X_2).....	35
3.2.3 Tingkat Keamanan (X_3).....	36
3.2.4 Kepuasan Pengguna (Y)	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4.1 Primer	38

3.4.2 Sekunder	38
3.5 Metode Penelitian	38
3.5.1 Penelitian Lapangan.....	38
3.6 Metode Analisis Data.....	39
3.6.1 Analisis Kualitatis.....	39
3.6.2 Analisis Kuantitatis.....	39
3.7 Uji Kualitas Data.....	40
3.7.1 Uji Validitas.....	40
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.4 Uji Normalitas Data.....	41
3.7.5 Uji Asumsi Multikolinearitas	41
3.7.6 Uji Heterokedastisitas	42
3.7.7 Uji Autokorelasi	43
3.7.8 Uji Linier Berganda.....	43
3.8 Uji Hipotesis	44
3.8.1 Uji Parsial (Uji t)	44
3.8.2 Uji Simultan (Uji F).....	45
3.8.3 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46

4.2 Data Deskriptif.....	46
4.2.1 Program Studi	46
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	47
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.4 Uji Kualitas Data.....	48
4.4.1 Statistik Deskriptif.....	48
4.4.2 Uji Validitas.....	49
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	51
4.4.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.5 Uji Normalitas	52
4.4.6 Uji Asumsi Multikolinearitas	54
4.4.7 Uji Heterokedastisitas.....	57
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.6 Uji Hipotesis	60
4.6.1 Uji t (Uji Parsial).....	60
4.6.2 Uji F (Uji Simultan).....	62
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.7.1 Pengaruh Harga (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	64
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)....	65
4.7.3 Pengaruh Tingkat Keamanan (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)....	65

4.7.4 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74
Lampiran 1	74
Lampiran 2	79
Lampiran 3	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Program Studi	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.4 Uji Validitas	50
Tabel 4.5 Uji Reabilitas	52
Tabel 4.6 Uji Normalitas	54
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.8 Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.10 Uji T	61
Tabel 4.11 Uji F	63
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Uji Normalitas	53
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Tabulasi Angket Uji Validasi	79
Lampiran 3 Hasil dan Olah Data SPSS	96

