PENGARUH PENENTAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OJEK ONLINE GRAB DI KOTA PAREPARE

(Studi Kasus Pada Kecamatan Ujung)

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi Tugas Akhir Penyelesaian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare

Oleh :

HUMAIDA HARDI

NIM. 217350141

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH PENENTUAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OJEK ONLINE GRAB DI KOTA PAREPARE (STUDI KASUS PADA KECAMATAN UJUNG)

HUMAIDA HARDI
217 350 141

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor :
161/KEP/II.3.AU/B/1442H/2020M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 November 2020 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Darmawan, SE., M.SI	Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si
NBM : 986 846	NBM :1085 274

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare Dekan,	Program Studi Manajemen
Dr. Yadi Arodhiskara,SE.,M,Ak	Dr. Irwan Idrus, MM
NBM : 848 995	NBM : 1148 463

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH PENENTUAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OJEK ONLINE GRAB DI KOTA PAREPARE (STUDI KASUS PADA KECAMATAN UJUNG)

HUMAIDA HARDI
217 350 141

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor : 022/KEP/II.3.AU/FEB/1443H/2022M
Telah diujikan Pada Tanggal 17 Januari 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Dr. Irwan Idrus, MM	
2	Sekretaris Pelaksana	Arfianty, SE.,M.Si	

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Darmawan, SE., M.Si	
2	Anggota Penguji	Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si	
3	Anggota Penguji	Nurasisah, S.Ak., MM	
4	Anggota Penguji	Fitriyani Syukri, SE., M.Si	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Yadi Arodhiskara,SE.,M,Ak
NBM : 848 995

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Humaida Hardi
NIM	:	217 350 141
Program Studi	:	Manajemen
Judul Skripsi	:	Pengaruh Penentuan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab Di Kota Parepare (Studi Kasus Pada Kecamatan Ujung)
Dosen Pembimbing	:	1. Darmawan, SE., M.Si
		2. Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas susai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 02 FEBRUARI 2022



Humaida Hardi
NIM. 217 350 141

ABSTRAK

Humaida Hardi, 2022, dengan judul "Pengaruh Penentuan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab di Kota Parepare (Studi Kasus pada Kecamatan Ujung)". Pembimbing I Bapak Darmawan dan Pembimbing II Ibu Nirwana Sampara. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penentuan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab di Kota Parepare (Studi Kasus pada Kecamatan Ujung). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 147 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi liniear berganda dengan bantuan sistem komputerisasi (program komputer *IBM Statistics SPSS* 26). Hasil penelitian secara parsial Penentuan Harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Secara parsial Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Secara simultan Penentuan Harga dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan, Kepuasan.

ABSTRACT

Humaida Hardi, 2022, with the title "The Influence of Price Determination and Service Quality on Online Grab Ojek Consumer Satisfaction in Parepare City (Case Study in Ujung District). Supervisor I Mr. Darmawan and Supervisor II Mrs. Nirwana Sampara. Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare. This study aims to determine the Effect of Pricing and Service Quality on Consumer Satisfaction of Ojek Online Grab in Parepare City (Case Study in Ujung District). The data collection techniques used in this study were questionnaires, observations, and literature studies. The sample in this study amounted to 147 respondents. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis with the help of a computerized system (computer program IBM Statistics SPSS 26). The results of the study partially Pricing (X_1) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y). Partially Service Quality (X_2) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y). Simultaneously Pricing and Service Quality have a positive and significant influence on Consumer Satisfaction.

***Keywords**: Price, Service, Satisfaction.*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Penentuan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab di Kota Parepare (Studi Kasus pada Kecamatan Ujung)"** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik materi maupun sistematika pembahasannya. Hal ini disebabkan terbatasnya pengetahuan, pengalaman serta kemampuan yang penulis miliki. Oleh karenanya, segala kritik dan sara yang membangun serta berkenan dengan skripsi ini penulis terima dengan senang hati.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka perampungan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Nasir S, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.Bapak Dr. Yadi Arodhiskara, SE., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Irwan Idrus, ST., MM selaku Ketua Program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhmmadiyah Parepare.

3. Bapak Darmawan, SE., M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran-saran hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen serta Staf/Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat berjasa memberikan pengetahuan selama menimbah ilmu di Universitas Muhammadiyah Parepare.
6. Ketua Camat dan masyarakat Kecamatan Ujung Kota Parepare yang telah memberikan kesempatan dan kerjasamanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada orang tua dan keluarga, Ayahanda tercinta Suardi, Ibunda tercinta Hasni dan saudariku tercinta Ani dan Enni yang memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Parepare.
8. Teman Grup #DirumahAja : Kiki, Sarina, Jum, Nira, Fifi, Gustrina, Vivi, Ilmi selaku tim wacana dan selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2017, terutama kelas Manajemen E 2017 dan Manajemen SDM B 2017 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberi dukungan dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah mendoakan, menyemangati dan turut membantu selama proses penyusunan skripsi ini, terima kasih banyak.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT. Selalu melimpahkan karunia-Nya dan membalas semua amal baik dan pengorbanan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Billahifiisabililhaq, Fastabiqulkhairat

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Parepare, 03 Februari 2022

Penulis,

Humaida Hardi

DAFTAR ISI

SAMPUL i
SAMPUL DALAM ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN iiiv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Kajian Teori 7
B. Penelitian Terdahulu 22
C. Kerangka Konseptual 25
D. Hipotesis 25
BAB III METODE PENELITIAN 28
A. Waktu dan Tempat Penelitian 28
B. Populasi dan Sampel 28
C. Defenisi Oprasional 29
D. Teknik Pengumpulan Data 32
E. Jenis dan Sumber Data 34
F. Teknik Analisi Data 34

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 40
A. Sejarah 40
B. Perkembangan Daerah 42
C. Struktur Organisasi 44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
A. Analisis dan Pembahasan 45
B. Pembahasan Penelitian 60
BAB VI PENUTUP 69
DAFTAR PUSTAKA 70
LAMPIRAN 72
RIWAYAT HIDUP 142

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin.....45
Tabel 5. 2 Usia 46
Tabel 5. 3 Uji Validitas Data.....47
Tabel 5. 4 Uji Reability.....49
Tabel 5. 5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....51
Tabel 5. 6 Hasil Uji Multikolineritas 52
Tabel 5. 7 Hasil Regresi Linear Berganda 54
Tabel 5. 8 Uji Determinan R Square 56
Tabel 5. 9 Uji Simultan (Uji F) 57
Tabel 5. 10 Uji Parsial (Uji T) 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....25

Gambar 4. 1 Struktur Perusahaan Grab 44

Gambar 5 1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 73
Lampiran 2 Data Kuesioner 77
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....96
Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian 104
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin 105
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian DPMPTSP 106
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Kecamatan Ujung 107
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....108
Lampiran 9 Surat Terbit Jurnal.....109
Lampiran 10 Buku Kontrol 110
Lampiran 11 Berita Acara Seminar Proposal 111
Lampiran 12 Lembar Konsultasi Bimbingan Proposal Penelitian 114
Lampiran 13 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Proposal 116
Lampiran 14 Lembar Persetujuan Pembimbing Seminar Proposal 117
Lampiran 15 Surat Keputusan Pembimbing Proposal.....118
Lampiran 16 Lembar Konsultasi Bimbingan Hasil Penelitian 121
Lampiran 17 Lembar Persetujuan Pembimbing Seminar Hasil 123
Lampiran 18 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Hasil 124
Lampiran 19 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi 125
Lampiran 20 Surat Keputusan Penguji Seminar Hasil.....127
Lampiran 21 Berita Acara Seminar Hasil 130
Lampiran 22 Lembar Persetujuan Ujian SKRIPSI 134
Lampiran 23 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....135
Lampiran 24 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi.....136
Lampiran 25 Rekomendasi Perbaikan Skripsi.....137
Lampiran 26 Surat Keputusan Penguji Skripsi 138