

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan Kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan Bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA selaku *Associate Dean* serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya
2. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M, CSMA selaku ketua program studi manajemen yang turut serta dalam memberikan masukan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
3. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M. Selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.
4. Bapak Wiliam Santoso S.E., M.Ak. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.

5. Hananiel M Gunawan BA, MBA, Selaku dosen serta penguji Pertama yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M Selaku dosen serta penguji kedua yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
7. Bapak & Ibu dosen jurusan manajemen yang telah mendidik kurang lebih 3 tahun ini dan juga memberikan semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
8. Keluarga saya, Papa , Mama, Kakak yang terus memberikan doanya serta memberikan semangat serta dorongan agar cepat menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-Teman sekelas yaitu Witra, Novilia, Erlin Safira, Dhianita, Safira Lutfiani yang telah memberikan saya semangat dan dukungan untuk penulis agar bisa menyelesaikan penelitian ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga Penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas perhatian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 13 September 2020

Ria Rista Mevina

## DAFTAR ISI

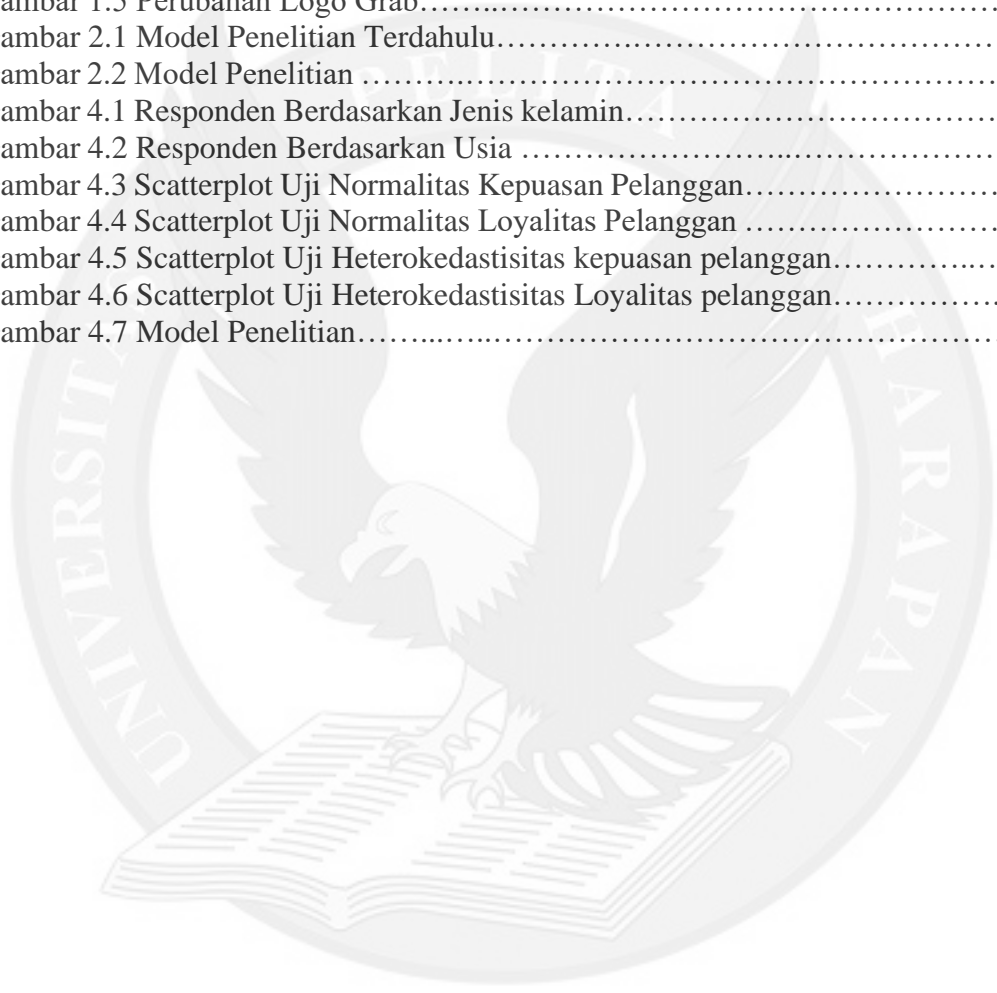
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	13
1.3 Rumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	15
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.5.2 Manfaat Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.3 Kualitas Layanan .....	20
2.1.4 Harga .....	22
2.1.5 Karyawan.....	23
2.1.6 Bukti Fisik.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	27
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3 Pengaruh Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.4 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.4 Model Penelitian .....	31
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	32

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Jenis Data.....	33
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Pengolahan Data .....	41
3.5.1.1 Uji Validitas .....	41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.5.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.1.4 Regresi Linier Berganda .....	45
3.5.1.5 Koefisien Korelasi(R) .....	46
3.5.1.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
3.5.1.7 Pengujian Secara Stimultan (Uji F) .....	47
3.5.1.8 Pengujian Secara Parsial (Uji T) .....	47
<b>BAB IV ANALISIS DATA PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum GrabFood.....	49
4.2 Analisis Data.....	53
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	53
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	63
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel .....	72
4.2.4 Pengujian Asumsi Klasik Regresi .....	76
4.2.4 Analisis Regresi Berganda.....	86
4.3. Uji Hipotesis .....	88
4.4 Pembahasan.....	91
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>93</b>
5.1 Simpulan .....	93
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	93
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	98
5.2 Implikasi .....	99
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	99
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	100
5.3 Rekomendasi.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna internet Indonesia Tahun 2020.....	2
Gambar 1.2 Perangkat yang dipakai untuk mengakses Internet 2020.....	3
Gambar 1.3 Frekuensi Penggunaan Transportasi Online.....	4
Gambar 1.4 Alasan Penggunaan Transportasi .....	5
Gambar 1.5 Perubahan Logo Grab.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu.....	26
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	56
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	57
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan.....	80
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas Loyalitas Pelanggan .....	81
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas kepuasan pelanggan.....	83
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Loyalitas pelanggan.....	84
Gambar 4.7 Model Penelitian.....	94

..



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Pengunjung Website Grab dan Gojek.....	8
Tabel 1.2 pesaing Grabfood dalam industri yang sama .....	9
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner .....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	40
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	57
Tabel 4.3Tanggapan responden terhadap kualitas layanan .....	59
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap harga .....	60
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap karyawan .....	61
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap bukti fisik.....	63
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas layanan.....	66
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel harga.....	67
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Karyawan.....	69
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Bukti Fisik.....	70
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan....	72
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan...	74
Tabel 4.15 Uji validitas .....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4.17. Uji Kolmogorov Smirnov (K-S).....	80
Tabel 4.18 Uji Multikolonieritas .....	82
Tabel 4.19 Spearman Test Correlation.....	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas .....	85
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Sederhana (KP*LP).....	86
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Berganda (KL, H, K, BF*KP).....	87
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ).....	90
Tabel 4.24 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 ( $R^2$ ).....	90
Tabel 4.25 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4.26 Hasil Uji T.....	92
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A1
LAMPIRAN B.....	B1
LAMPIRAN C.....	C1
LAMPIRAN D .....	D1

