

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Survei pada Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* Grab Di Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Oleh :

DONI KUSUMA PERMANA

20200510339



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KUNINGAN

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei pada Pengguna Aplikasi Transportasi Online Grab Di Kuningan)

SKRIPSI

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING :

Kuningan, Juli 2024

Dosen Pembimbing I ,



Wachjuni, SE., M.M.

NIK. 410106710221

Dosen Pembimbing II ,



Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy

NIK. 41038091296

Mengetahui,

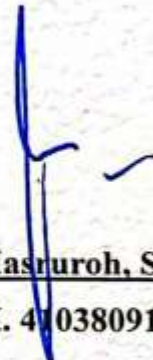
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Lili Karmela F., S.E., M.Si

NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy

NIK. 41038091296

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei pada Pengguna Aplikasi Transportasi Online Grab Di Kuningan)

Disusun Oleh :

DONI KUSUMA PERMANA

20200510339

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 20 Juni 2024 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,

Penguji II,

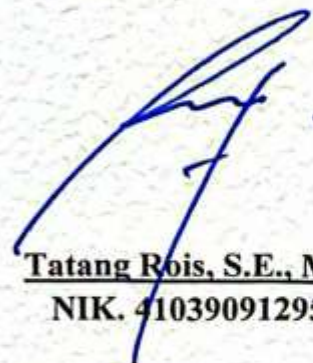
Penguji III,



Dr. H Iskandar, M.M
NIP. 196205081987031003



Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy
NIP. 197301072009012001



Tatang Rois, S.E., M.Si
NIK. 41039091295

PERNYATAAN OTENTISITAS

Bismillahirrahmaanirrahim,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, nama **DONI KUSUMA PERMANA**, Nomor Induk Mahasiswa **20200510339** menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survei pada Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* Grab Di Kuningan)**" beserta isinya adalah benar karya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Kuningan, November 2025

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and green revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '98890ANX096156741'.

Doni Kusuma Permana
NIM. 20200510339

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Ketahuiilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT, karena hanya atas izin dan ridha-Nya, saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang paling berharga bagi saya.

ABSTRAK

Doni Kusuma Permana (20200510339) “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Survei Pada Pengguna Aplikasi Transportasi Online Grab Di Kuningan) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan. Dibimbing oleh Pembimbing I : Wachjuni, S.E., M.M dan Pembimbing II : Dr. Rina Masruroh, S.E., ME.Sy.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi transportasi *online* Grab di Kuningan. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner melalui *google form*. Jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini sebanyak 180 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala interval, data yang didapat diolah dengan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 23. Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan baik secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi transportasi online Grab.

Kata Kunci : Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Doni Kusuma Permana (20200510339) "The Effect of Price Perception, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction" (Survey on Grab Online Transportation Application Users in Kuningan) Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Kuningan. Supervised by Supervisor I : Wachjuni, S.E., M.M and Supervisor II : Dr. Rina Masruroh, S.E., ME. Sy.

This study aimed to determine the effect of price perception, service quality and trust on customer satisfaction. The sample in this study was users of the Grab online transportation application in Kuningan. The research method used by the author in this study is a quantitative method used a questionnaire through google form. The total number of samples in this study was 180 respondents. The data collection technique used by the author in this study was a questionnaire and measurement used an interval scale, the data obtained was processed by multiple linear regression analysis methods with the help of the SPSS application version 23. Proof of hypotheses was carried out used descriptive analysis techniques. The results showed that: price perception, service quality and trust both simultaneously and partially have a positive and significant effect on customer satisfaction of Grab online transportation application users.

Keywords : Price Perception, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pengguna Aplikasi Transportasi Online Grab di Kuningan)”**.

Penyusunan proposal ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari semua pihak untuk dijadikan pengetahuan dimasa mendatang. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca.

Kuningan, Mei 2024

Penulis,

Doni Kusuma Permana

20200510339

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya restu dan ridha dari Allah SWT. Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk keenam orang tua saya, kakak-kakak saya dan seluruh keluarga saya yang telah menemani saya selama 22 tahun lamanya hidup dalam suka dan duka. Terima kasih atas semua kasih sayang yang telah diberikan oleh keenam orang tua saya, dan terima kasih karena selalu menyelimkan do'a di setiap langkah perjalanan yang saya lewati. Tak lupa rasa terima kasih saya ucapkan untuk diri saya sendiri yang sudah kuat selama ini. Lihatlah ke depan, perjalanan masih panjang.
2. Ibu Wachjuni, SE., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Rina Masruroh, SE.,ME.Sy. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Dikdik Harjadi, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Kuningan.

5. Ibu Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
6. Ibu Dr. Rina Masruroh, SE., ME.Sy. selaku Kepala Program Studi Manajemen.
7. Ibu Dr. Rina Masruroh, SE., ME.Sy. selaku pembimbing akademik.
8. Untuk sahabat dan orang yang saya sayangi Yola Firdaus Sabilla, Al-Fath Jihad Fisabilillah, Diva Muhammad Fiqri, Afif Fauji, Valen Rionald, Jagad Bayu Setiadi terima kasih sudah kebersamaan penulis selama berkuliah sampai penyusunan skripsi ini selesai dan meraih gelar sarjana Bersama. Terima kasih sudah memberikan warna baru, semangat, motivasi, menjadi pendengar, teman, keluarga dan sahabat yang baik selama menjalani Pendidikan di bangku kuliah.
9. Untuk keluarga besar Reborn For Famiglia, Rizal, Trilangga, Ressa, Zidan, Danu, Lucky, Agri, Affan, Rizky, Ridho, Wahyu yang selalu memberikan pundak dikala keadaan sedang tidak baik-baik saja. Terima kasih karena selalu memberikan semangat dan motivasi untuk saya.
10. Untuk teman perjuangan saya , Luthfi, Fahmi, Farhan Nita, Caca, Lupita, Ersalina, Ira, Arifah, dan Diah terima kasih karena sudah kebersamaan dikala penyusunan skripsi ini dan membuat kehidupan saya sebagai mahasiswa selama kurang lebih empat tahun di Universitas lebih berwarna.
11. Untuk *partner* organisasi sekaligus keluarga saya rekan-rekan pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Sahwahita Universitas Kuningan

Periode 2023-2024 terima kasih karena telah kebersamai dan memberikan semangat serta motivasi untuk saya.

12. Untuk keluarga besar kelas dengan user “OFFICIAL MANAJEMEN J” terima kasih karena telah kebersamai selama kurang lebih empat tahun. Tahun 2020 kita berani memulai, maka di tahun 2023 kita harus berani menyelesaikannya.
13. Tak lupa setiap waktu saya selalu berterimakasih kepada Allah SWT, karena telah memberikan nikmat serta ridha-Nya dan telah mempermudah segalanya. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN OTENTITAS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Kepuasan pelanggan.....	12
2.1.3 Persepsi Harga	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan	25
2.1.5 Kepercayaan	34
2.1.6 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	43
2.2 Kerangka Pemikiran	50
2.3 Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	53
3.2 Operasional Variabel.....	54

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	56
3.3.1	Populasi	56
3.3.2	Sampel	56
3.4	Jenis dan Sumber Data	57
3.4.1	Jenis Data.....	57
3.4.2	Sumber Data	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.6	Teknik Analisis Data	59
3.7	Uji Hipotesis.....	67
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1.	Hasil Penelitian	68
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.2	Gambaran Deskriptif Responden.....	69
4.1.3	Analisis Deskriptif Responden	71
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	80
4.1.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.1.7	Uji Hipotesis.....	85
4.2	Pembahasan	87
4.2.1	Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
4.2.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	88
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
4.2.4	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Top Brand Index Jasa Transportasi Online Di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (H1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Uang Saku atau Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Data Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan (X2)..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Data Rata-rata Variabel Kepercayaan (X3).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Data Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Uji F (Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Uji T (Parsial)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Minat Beli.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Skala Pengisian Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.