

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA JASA TRANSPORTASI GRAB DI YOGYAKARTA**

***ANALYSIS ON THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTION AND
PRICE PERCEPTION ON REPURCHASE INTEREST WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE ON GRAB
TRANSPORTATION SERVICE IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

MUHAMMAD ABRARI

20150410024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Abrari

Nomor Mahasiswa : 20150410024

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA JASA TRANSPORTASI GRAB DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 5 Desember 2018



Muhammad Abrari

MOTTO

“Man jadda wajada. Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka pasti dia akan mendapatkannya”.

-Pepatah Arab-

“Ilmu tanpa akal ibarat seperti memiliki sepatu tanpa kaki. Dan akal tanpa ilmu ibarat seperti memiliki kaki tanpa sepatu”.

-Ali bin Abi Thalib-

“Lakukanlah kebaikan sekecil apapun, karena engkau tidak pernah tahu kebaikan yang mana yang akan membawamu ke surga”.

-Imam Hasan Al-Basri-

“Rintangan bukan untuk menghentikanmu. Jika Anda bertemu tembok, jangan berbalik dan menyerah. Cari cara untuk memanjatnya, menembusnya atau memutarinya”.

-Michael Jordan-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan banyaknya segala rintangan dan kesulitan, maka pada akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan keikhlasan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ayahanda Wirdan Wahdani, Ibunda Susilawati, dan adik penulis Hafiz Ramadhan. Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tiada terhingga karena atas segala do'a, kasih sayang, bimbingan, dukungan, dan motivasi kalian lah semua harapan dan keinginan dapat tercapai.
2. Keluarga besar penulis dan orang tercinta yang tak pernah lelah untuk selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi serta do'a kepada penulis selama ini, sehingga penulis selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan.
3. Para sahabat terbaik yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan bantuannya selama ini, terima kasih kepada Sdr. Galih, Sdr. Hakim, Sdr. Miftah, Sdr. Arif, Sdr. Faqih, Sdr. Hafidz, Sdr. Amel, Sdr. Michelle, Sdr. Miranda, Sdr. Miya, Sdr. Novian, Sdr. Kharis, Sdr. Irfan, Sdr. Phyto, dan sahabat-sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan semuanya satu persatu.
4. Keluarga besar MSK Family yang selalu memberikan dukungan dan meringankan tangan untuk memberi bantuan, terima kasih kepada Sdr. Handayana, Sdr. Rivan, Sdr. Bacul, Sdr. Fadhil, Sdr. Ichsan, Sdr. Fuad, Sdr. Gita, Sdr. Irawan, Sdr. Alif dan anggota MSK Family lainnya yang tidak bisa disebutkan semuanya satu persatu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Jasa Transportasi Grab Di Yogyakarta” ini dengan baik. Tidak lupa juga sholawat serta salam penulis hanturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW., yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah ke zaman islamiyah seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari segala do’a, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan

bimbingan dan masukan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih terdapat banyak sekali kekurangan dalam skripsi ini. oleh karena itu, sangat diharapkan untuk bisa memberikan kritik dan saran, serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta. 5 Desember 2018

Muhammad Abrari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktik.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Minat Beli Ulang.....	14
3. Persepsi Kualitas Pelayanan	15
4. Persepsi Harga	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Penurunan Hipotesis.....	23
1. Pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	23

2.	Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan	24
3.	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang	25
4.	Pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang	26
5.	Pengaruh persepsi harga terhadap minat beli ulang.....	27
6.	Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dan minat beli ulang.....	28
7.	Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara persepsi harga dan minat beli ulang.....	30
D.	Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
A.	Pendekatan Penelitian	33
B.	Objek dan Subjek Penelitian	33
C.	Jenis Data	34
D.	Populasi dan Sampel	34
E.	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
F.	Teknik Pengumpulan Data	35
G.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
1.	Variabel Bebas	37
2.	Variabel Mediasi.....	38
3.	Variabel Terikat	38
H.	Uji Kualitas Instrumen	39
1.	Uji Validitas	40
2.	Uji Reliabilitas	40
I.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B.	Karakteristik Responden dan Subjek Penelitian	46
C.	Analisis Deskriptif.....	48
D.	Hasil Pengujian Kualitas Instrumen	52
E.	Hasil Analisis Data.....	54
F.	Hasil Pengujian Hipotesis	59

G. Pembahasan	67
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	78
A. Simpulan.....	78
B. Keterbatasan	78
C. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Riset Top Brand Index Pada 2018 Fase 2.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 Indikator Variabel Bebas	37
Tabel 3.3 Indikator Variabel Mediasi	38
Tabel 3.4 Indikator Variabel Terikat.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kuantitas Pernah Menggunakan Jasa Transportasi Grab Selama Ini	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kuantitas Menggunakan Jasa Transportasi Grab dalam Kurun Waktu 2 Bulan Terakhir.....	48
Tabel 4.5 Kategori Batas Penilaian.....	49
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	50
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 1	56
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 2	57
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur Secara Teoritis	54
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur Akhir	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Responden.....	90
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	95
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	97
Lampiran 6 Hasil Analisis Data	102
Lampiran 7 Tabel Distribusi t	104