

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis dimampukan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.

Judul dari skripsi adalah “PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA GRABCAR DI INDONESIA” yang ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pelita Harapan.

Penulis mengetahui bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa usaha, bimbingan, bantuan dan arahan dari beberapa pihak. Di kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M., sebagai Ketua Departemen Manajemen dan sebagai Pembimbing Akademik saya. Terima kasih telah membantu segala sesuatu terkait kelancaran akademis saya.
3. Bapak Dr. Ir. Evo S. Hariandja, M.M., sebagai Kepala Konsentrasi Pemasaran, Ritel dan Inovasi
4. Bapak Dr. Hendra Achmadi, M.M., M.Acc., selaku pembimbing skripsi saya yang telah menyempatkan waktu dan ilmunya untuk menuntun saya selama tugas akhir ini, serta kesabaran dalam memberi arahan dan masukan yang berarti untuk proses penyusunan tugas akhir agar bisa selesai tepat waktu.
5. Seluruh dosen yang telah menuntun, mengarahkan dan mengajar saya semasa studi di Universitas Pelita Harapan. Terima kasih atas waktu dan kesabarannya.
6. Seluruh staff dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang membantu saya dalam hal administrasi sehingga bisa lancar dalam studi.
7. Orang tua saya, Daddy dan Mami, yang selalu setia mendoakan, menyayangi, membantu, serta memberi dukungan dan perhatian sehingga tugas akhir ini bisa selesai. Terima kasih banyak untuk semuanya.

8. Keluarga besar: Catherine dan Patrick, serta Oma Kasen dan Oma Nel, yang setia membantu, memberi semangat dan doa serta nasihat dan arahan kepada saya.
9. Rivaldo yang selalu ada buat saya disaat saya senang maupun sedih dan terus memberi semangat, bantuan serta doa.
10. Sahabat perkuliahan saya: Chintia, Andrew, Michael dan Pingkan, yang menjadi teman dekat sejak awal masuk yang saling mengingatkan segala hal, membantu tugas, dan belajar bersama setiap ujian. Terima kasih sudah melewati masa perkuliahan ini bersama saya.
11. Semua teman kelas sejak semester pertama hingga terakhir, khususnya Sherly, Angel, dan Yento. Terima kasih sudah saling membantu, bertukar pikiran, menjadi teman kelompok, dan berbagi informasi selama kuliah ini
12. Sahabat-sahabat saya sejak SMA: Belinda, Hanna, dan Gilbert yang selalu menemani saya selama kuliah merantau, makan bersama, jalan bersama, tertawa bersama.

Segala keterbatasan dan kekurangan masih ada dalam tugas akhir ini, sehingga kritikan dan masukan yang membangun akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas dari skripsi. Akhir kata, kiranya skripsi ini dapat berguna dan membawa dampak bagi semua pihak yang telah berkenan membaca.

Tangerang, 15 November 2021

Penulis,

Marla Alicia Roeroe

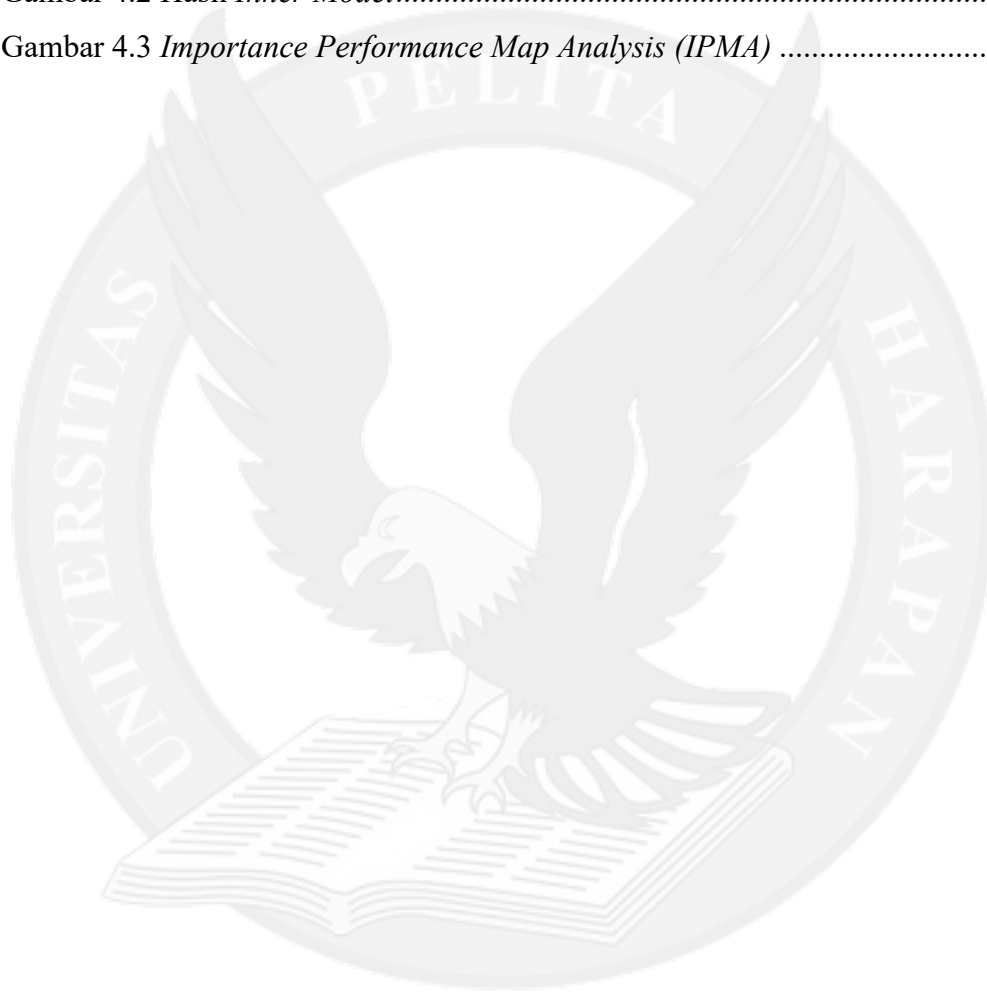
DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Konsep Konstruk	14
2.1.1 Harga	14
2.1.2 Kualitas Layanan.....	18
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	21
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	24
2.2 Pengembangan Hipotesis	26
2.2.1 Hubungan antara Harga dan Kepuasan Pelanggan	26
2.2.2 Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	27
2.2.3 Hubungan antara Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan	28
2.3 Rerangka Konseptual	29
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1. Objek Penelitian.....	30
3.2. Unit Analisis	30
3.3 Tipe Penelitian	31
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	36
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	37
3.7 Metode Analisis Data.....	40

3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	41
3.8.1 Pengujian Validitas	41
3.8.2 Pengujian Reliabilitas.....	43
3.9 Hasil Uji Instrumen / <i>Pre-Test</i>	43
3.9.1 Hasil Pengujian <i>Validity</i>	47
3.9.2 Hasil Pengujian <i>Reliability</i>	47
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Profil Responden.....	48
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	51
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	52
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	53
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan	56
4.2.4 Analisis Deskriptif VariabelKepuasan Pelanggann	57
4.3 Analisis Inferensial	57
4.3.1 <i>Outer Model</i>	58
4.3.2 <i>Outer Loading</i>	59
4.3.3 <i>Construct Reliability dan Validity</i>	61
4.3.4 <i>Convergent Validity</i>	61
4.3.5 <i>Discriminant Validity</i>	62
4.3.6 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
4.3.7 <i>Inner VIF</i>	64
4.3.8 <i>Coefficient of Determinant (R-Square)</i>	64
4.3.9 Nilai Predictive Relevance (Q² dan Q² predict).....	65
4.3.10 <i>PLS Predict</i>	66
4.3.11 <i>Model Fit</i>	66
4.3.12 Uji Hipotesis.....	67
4.3.13 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	69
4.2 Pembahasan	70
BAB V	73
KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Implikasi Manajerial	73
5.3 Keterbatasan dan Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jasa Transportasi Online Di Indonesia Yang Sering Digunakan	3
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Transportasi Daring Maret 2020.....	5
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian.....	58
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i>	63
Gambar 4.3 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Tingkat Preferensi Konsumen Taxi Online	6
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Pengguna Grabcar.....	7
Tabel 3.1 DKDO (Definisi Konseptual, Definisi Operational).....	33
Tabel 3.2 <i>Outer Loadings</i> untuk <i>Pre-Test</i>	43
Tabel 3.3 Hasil <i>Construct Reliability</i> untuk <i>Pre-Test</i>	45
Tabel 3.4 Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> untuk <i>Pre-Test</i>	45
Tabel 3.5 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i> untuk <i>Pre-Test</i>	46
Tabel 4.1 Pertanyaan Kriteria Responden.....	48
Tabel 4.2 Profil Umur Responden	49
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	49
Tabel 4.4 Profil Domisili Responden.....	50
Tabel 4.5 Profil Pendapatan Per Bulan Responden	50
Tabel 4.6 Kategori Jawaban.....	51
Tabel 4.7 Analisa Deskriptif Variabel Harga.....	52
Tabel 4.8 Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 4.9 Analisa Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	56
Tabel 4.10 Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i>	59
Tabel 4.12 Nilai <i>Construct Reliability</i>	61
Tabel 4.13 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 4.14 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	62
Tabel 4.15 <i>Inner Variance Inflation Factor (VIF)</i>	64
Tabel 4.16 Nilai <i>Coefficient of Determinant (R Square)</i>	64
Tabel 4.17 Nilai <i>Predictive Relevant</i>	65
Tabel 4.18 Nilai <i>Q Predict Indicator</i>	66
Tabel 4.19 Hasil <i>Fit Summary</i>	66
Tabel 4.20 Uji Hipotesis / <i>Path Coefficient</i>	67