

ANALISIS PENGARUH *PRICE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB KUDUS



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

**ANALISIS PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB
KUDUS**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

TESIS

ANALISIS PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB KUDUS

Oleh:

MUHAMMAD TAUFIQURROHMAN
NIM. 2019-01-030

Telah Disetujui dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2021

Dosen Pembimbing I


Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.
NIDN. 0610057804

Dosen Pembimbing II


Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM.
NIDN. 0607095601



IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

JUDUL TESIS : ANALISIS PENGARUH *PRICE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB KUDUS

Nama : Muhammad Taufiqurrohman

NIM : 2019-01-030

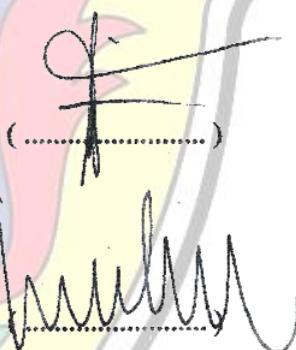
Jurusan/Program : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM

(.....)



Anggota : Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM

(.....)

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Djumadi Purwoatmojo, SH., MM (.....)



Tanggal Ujian : Rabu, 28 April 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa didalam naskah Tesis dengan judul:

ANALISIS PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB KUDUS

Tidak terdapat Karya Ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 5 mei 2021

Mahasiswa,



MUHAMMAD TAUFIQURROHMAN
NIM. 201901030

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Taufiqurrohman anak ketiga dari 3 bersaudara dari orang tua yang bernama Bapak Ahmad Jamhari dan Ibu Sulasis. Lahir pada tanggal 30 Agustus 1997 dan saat ini tinggal di sebuah Desa yang beralamat Desa Blingijati RT 03 RW 01 Kecamatan Winong Kabupaten Pati. Riwayat Pendidikan adalah belajar di MI MIFTAHUSSA'ADAH BLINGIJATI dan lulus pada tahun 2009. Setelah itu melanjutkan di MTs N 1 PATI dan lulus tahun 2012 dan melanjutkan studi dengan merantau ke Kudus untuk mencari ilmu di MA NU TBS KUDUS Sambil mengenyam pendidikan Agama di Pondok Pesantren Daarut Ta'lim Al-Mu'thi yang di asuh oleh beliau KH. Wifaqul 'Azmi Yusron dan Ibu Nyai Hj. Mahfudhoh Wifaq dan lulus tahun 2015. Lulus ditingkat SMA dan memutuskan untuk melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi yakni di UNIVERSITAS MURIA KUDUS dan lulus tahun 2019.

Kudus, 2021

Mahasiswa,

MUHAMMAD TAUFIQURROHMAN
NIM. 201901030

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan untaian terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kami haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, semangat, meluangkan waktu, mencerahkan tenaga dan pikirannya mulai dari awal sampai akhir kepada penulis demi terselesaiannya Tesis ini.
5. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, semangat, meluangkan waktu, mencerahkan tenaga dan pikirannya mulai dari awal sampai akhir kepada penulis demi terselesaiannya Tesis ini.
6. Bapak Ibu dosen pengajar dan karyawan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus dalam membekali berbagai ilmu, semangat dan kerjasamanya kepada penulis dalam penyelesaian Tesis ini.
7. Bapak Ibuku Tercinta (Abah Jamhary dan Ibu Sulasih) yang senantiasa mencintai, menyayangi, mengasihi dan mendo'akanku dalam

penyusunan Tesis ini, serta dengan keikhlasan, keridhoan dan dorongan moral maupun materialnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi beliau berdua serta dibukakan pintu rahmat, maghfiroh, ridho, rizki dan kebaikan atas beliau berdua yang akhirnya semoga penulis tergolong menjadi anak yang sholeh dan dapat bermanfa'at kepada beliau berdua khususnya dan kepada orang lain pada umumnya.

8. Saudara dan saudariku tercinta (Mas Nur Sholichin, Mbakyu Izzatun Ni'mah) yang selalu mendorong dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan Tesis ini.
9. Abah KH. Wifaqul Azmi Yusron dan Ibu Hj. Mahfudhoh Wifaq selaku pengasuh pondok pesantren Daarut Ta'lim Al-Mu'thi Kudus yang senantiasa mendo'akan dan mendorong kepada penulis demi tercapainya cita-cita penulis dimasa depan.

Kudus, 2021

Mahasiswa,

MUHAMMAD TAUFIQURROHMAN
NIM. 201901030

MOTTO

وَكُنْ مُسْتَفِدًا كُلَّ يَوْمٍ زِيَادَةً # مِنَ الْعِلْمِ وَاسْبَحْ فِي بُحُورِ الْفَوَائِدِ

(Jadikan hari-harimu untuk menambah ilmu # Dan berenanglah
di luasnya lautan ilmu)

-Syaikh Azzarnuji-



ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB KUDUS

**MUHAMMAD TAUFIQURROHMAN
NIM. 2019-01-030**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.
2. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *Price* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Transportasi *Online* Grab Kudus. Di dalam penelitian ini terdapat variabel exogen, *Price* dan *Service Quality* serta dua variabel endogen yaitu Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Metode Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan jumlah sampel 170 responden dan di analisis dengan teknik analisis SEM melalui program AMOS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *price* tidak berpengaruh signifikan Loyalitas Pelanggan dan untuk variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. *price* tidak berpengaruh signifikan Kepuasan Pelanggan dan untuk variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Serta Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Jasa Transportasi *online* Grab alangkah baiknya membuat strategi pemasaran yang dapat berdampak jangka panjang bukan hanya memberikan harga diskon serta SOP *driver* lebih ditingkatkan agar pelanggan mendapatkan kepuasan sehingga pelanggan dapat menjadi pelanggan yang loyal.

Kata Kunci: *Price*, *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

ANALYSIS OF EFFECT PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY IN THE ONLINE TRANSPORTATION SERVICES GRAB KUDUS

MUHAMMAD TAUFIQURROHMAN

NIM. 2019-01-030

Guidance Lecturer : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.
2. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM.

**MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MASTER MANAGEMENT**

This study aims to analyze the distribution consisting of price and service quality on customer satisfaction and impact on customer loyalty at online transportation services Grab Kudus. In this study there are exogenous variable, namely price and service quality and one endogenous variable is customer satisfaction and customer loyalty. The method of collecting data uses a questionnaire with a sampling technique that is non probability sampling type of purposive sampling with a sample size of 170 respondents and analyzed using SEM analysis techniques through the AMOS 22 Program.

The results showed that variable price has not significant effect on customer loyalty. And to service quality variable has influence positive and significant on customer loyalty. variable price has not significant effect on customer satisfaction. And to service quality variable has influence positive and significant on customer satisfaction. And customer satisfaction has not significant effect on customer loyalty. Based on the results of this study, Grab online transportation services would be better off in making a marketing strategy that can have a long term impact not only to provide discount prices and to improve sop drivers so that customers get satisfaction so that customer can become loyal customers.

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* semoga selalu mendapatkan hidayah dan petunjuk dariNya. Sholawat serta salam tak lupa kami haturkan kepada ke pangkuhan baginda Nabi Muhammad *Shollallahu 'alaihi Wasallam* yang kita nantikan syafa'atnya di hari akhir nanti. Alhamdulillah berkat rahmat Allah *Subhanahu Wata'ala* penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB KUDUS**". Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Tulisan ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi *Price*, *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, akan tetapi masih dirasakan banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 2021

Mahasiswa,

MUHAMMAD TAUFIQURROHMAN
NIM. 201901030

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup	14
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17

BAB II TELAAH PUSTAKA	18
2.1 Loyalitas Pelanggan	18
2.2 Kepuasan Pelanggan	21
2.3 <i>Price</i> (Harga)	27
2.4 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	30
2.5 Penelitian Terdahulu	35
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	42
3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	42
3.3 Hubungan Antar Variabel	44
3.4 Hipotesis Penelitian	51
3.5 Definisi Operasional Variabel	55
BAB IV METODE PENELITIAN	62
1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	62
1.2 Variabel Penelitian	62
1.3 Jenis dan Sumber Data	63
1.4 Populasi dan Sampel	64
1.5 Pengumpulan Data	67
1.6 Pengolahan Data	68
1.7 Analisis Data	69
1.8 Teknik Analisis Data	70

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	82
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	82
5.2 Penyajian Data	83
5.3 Uji Instrumen Penelitian	90
5.4 Uji Measurement Model	95
5.5 Uji Evaluasi Asumsi Model Structural	107
5.6 Uji Structural Model	110
5.7 Uji Hipotesis	112
5.8 Pengaruh Langsung (<i>Direct</i>) dan Tidak Langsung (<i>Indirect</i>) Variabel Penelitian	123
5.9 Uji Mediasi	124
5.10 Koefisien Determinasi (R^2)	125
5.11 Pembahasan	127
BAB VI PENUTUP	139
6.1 Kesimpulan	139
6.2 Implikasi Penelitian	141
6.3 Penelitian Lanjutan	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN-LAMPIRAN	149

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand Award Transportasi online Grab</i>	8
Tabel 3.1 Skala Likert	67
Tabel 3.2 <i>Goodness-of-Fit Indicies</i>	79
Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	83
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
Tabel 5.4 Frekuensi Variabel <i>Price</i>	86
Tabel 5.5 Frekuensi Variabel <i>Service Quality</i>	87
Tabel 5.6 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	88
Tabel 5.7 Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	89
Tabel 5.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	91
Tabel 5.9 Hasil Pengujian AVE	92
Tabel 5.10 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	93
Tabel 5.11 Hasil Pengujian <i>Construct Reliability</i>	94
Tabel 5.12 <i>Goodness-of-Fit Indicies</i> Variabel <i>Price</i>	96
Tabel 5.13 Hasil Pengujian CFA <i>Price</i>	97
Tabel 5.14 <i>Goodness-of-Fit Indicies</i> Variabel <i>Service Quality</i>	98
Tabel 5.15 Hasil Pengujian CFA <i>Service Quality</i>	99
Tabel 5.16 <i>Goodness-of-Fit Indicies</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	100
Tabel 5.17 Hasil Pengujian CFA Kepuasan Pelanggan	101

Tabel 5.18 <i>Goodness-of-Fit Indices</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	102
Tabel 5.19 Hasil Pengujian CFA Loyalitas Pelanggan	103
Tabel 5.20 <i>Goodness-of-Fit Indices Full Measurement</i>	105
Tabel 5.21 Hasil Pengujian <i>Full Measurement</i>	106
Tabel 5.22 Hasil Pengujian Normalitas Data	107
Tabel 5.23 Hasil Pengujian <i>Outlier</i>	109
Tabel 5.24 <i>Goodness-of-Fit Indices Full Model Structural</i>	112
Tabel 5.25 Hasil Pengujian Hipotesis	113
Tabel 5.26 Hasil Pengujian <i>Direct Effect</i> Variabel	123
Tabel 5.27 Hasil Pengujian <i>Indirect Effect</i> Variabel	124
Tabel 5.28 Hasil Pengujian <i>Total Effect</i>	124
Tabel 5.29 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	126

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	44
Gambar 3.1 Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Gambar 3.2 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Gambar 3.3 Indikator Variabel <i>Price</i>	59
Gambar 3.4 Indikator Variabel <i>Service Quality</i>	61
Gambar 5.1 CFA <i>Price</i>	95
Gambar 5.2 CFA <i>Service Quality</i>	97
Gambar 5.3 CFA Kepuasan Pelanggan	99
Gambar 5.4 CFA Loyalitas Pelanggan	101
Gambar 5.5 <i>Full Measurement</i>	104
Gambar 5.5 <i>Full Model Structural</i>	111