

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEANDALAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *GRABBIKE***

TUGAS AKHIR



AGNES ANASTASIA PUTRI

1151001011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2019

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEANDALAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *GRABBIKE***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



AGNES ANASTASIA PUTRI

1151001011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**


HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang diuji maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Agnes Anastasia Putri

NIM : 1151001011

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR




HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Agnes Anastasia Putri
NIM : 1151001011
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi & Ilmu Sosial
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEANDALAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRABBIKE

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, M.M. ()
Penguji I : M.Th. Anitawati., Ir., M.S., M.Sc. ()
Penguji II : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tentang **“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEANDALAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRABBIKE”**.

Penulis Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada Ayah dan Ibu selaku orang tua dari penulis dan Raihan dan Zahran selaku adik dari penulis yang selalu mendoakan penulis dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
2. Bapak Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, M.M. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Ibu M.Th. Anitawati., Ir., M.S., M.Sc. dosen penguji yang telah meluangkan waktunya, memberikan masukan dan saran kepada penulis.
4. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya, memberikan masukan dan saran kepada penulis.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
6. Ricky Rinaldi orang yang selalu memberikan dukungan dan saran saat penulis mengerjakan tugas akhir.
7. Hana Lutfiya dan Galuh Reflin selaku sahabat yang selalu mau meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluhan dari penulis, menghibur penulis dan memberikan semangat kepada penulis.

8. Resno, Rama, Dina, Roby, Ridwan dan Haris selaku teman penulis yang memberikan dukungan.
9. Serta pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu – persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna serta masih terdapat banyak kekurangan baik dalam hal teori maupun praktik. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, Agustus 2019

Agnes Anastasia Putri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agnes Anastasia Putri
NIM : 1151001011
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive RoyaltyFree Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEANDALAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRABBIKE”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 20 Agustus 2019

Yang menyatakan



Agnes Anastasia Putri

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEANDALAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRABBIKE

Agnes Anastasia Putri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, promosi dan keandalan terhadap keputusan pengguna *GrabBike*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dengan jumlah responden sebanyak 150 orang, dimana responden tersebut merupakan konsumen yang menggunakan *GrabBike*. Hasil penelitian Uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel harga, promosi dan keandalan karena nilai signifikansi kurang dari 0,05. Untuk hasil penelitian Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel harga sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil signifikansi untuk variabel keandalan $0,004 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dan hasil variabel promosi $0,248 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Kata kunci: Harga, Promosi dan Keandalan

**THE EFFECT OF PRICE, PROMOTION AND RELIABILITY ON THE
DECISION OF THE USE OF GRABBIKE**

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of price, promotion and reliability on GrabBike user decisions. The sampling technique used in this study is convenience sampling with a total of 150 respondents, where the respondents are consumers who use GrabBike. The results of the F Test showed a significance value of 0,000 ie less than 0, 05, so it can be concluded that the decision to use can be explained by the variable price, promotion and reliability because the significance value is less than 0, 05. For the results of the T Test research showed a significance value for the variable price of 0,000 <0.05 and the results of significance for the reliability variable 0.004 <0.05, so it can be concluded that there is a positive and significant effect on the decision to use and the results of the promotion variable 0.248 <0.05, so it can be concluded that there is no influence on the decision on the use.

Keywords: Price, Promotion and Reliability

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Jasa	4
2.1.2 Harga	4
2.1.3 Promosi	6
2.1.4 Kualitas Pelayanan	8
2.1.5 Keputusan Penggunaan	9
2.2 Peneliti Terdahulu	10
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	15

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	16
3.2 Variabel Penelitian	16
3.2.2 Operasional Variabel.....	17
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.4 Sumber Data	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data Sekunder	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Teknis Pengumpulan Data.....	22
3.7 Metode Analisis Data	22
3.7.1 Analisis Deskripsi	22
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	22
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.7.4 Uji Hipotesis	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Perusahaan	27
4.2 Hasil Penelitian.....	27
4.2.1 Analisis Deksriptif	27
4.2.2 Hasil Pengujian Instrumen Data	30
4.2.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	33
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	36
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	40

5.1	Simpulan.....	40
5.2	Saran.....	40
	DAFTAR PUSTAKA	41
	LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses 5 tahap dalam menentukan keputusan pembelian.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	15
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	27
Gambar 4.2 Kolmogorov-Smirnov Test	32
Gambar 4.3 Uji normalitas.....	34
Gambar 4.4 Uji normalitas histogram.....	34
Gambar 4.5 Hasil uji heterokedastisitas.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jasa transportasi Ojek Online.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	17
Tabel 4.1 karakteristik berdasarkan jenis kelamin	28
Tabel 4.2 karakteristik berdasarkan usia.....	28
Tabel 4.3 karakteristik berdasarkan pekerjaan.....	29
Tabel 4.4 karakteristik berdasarkan domisili	29
Tabel 4.5 uji validitas 30 responden	30
Tabel 4.6 uji realibilitas 30 responden	31
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	33
Tabel 4.8 Uji multikolinearitas	35
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	36
Tabel 4.10 Uji F	37
Tabel 4.11 Uji t	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	45
Lampiran 2 hasil uji 30 responden.....	48
Lampiran 3 Normalitas Data.....	52
Lampiran 4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Lampiran 5 Uji Normalitas	52
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas	54
Lampiran 7 Uji Heterokedastisitas.....	54
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
Lampiran 9 Uji F.....	55
Lampiran 10 Uji t.....	55