

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN BIAYA PERPINDAHAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA LAYANAN JASA GO-JEK
KHUSUSNYA LAYANAN JASA GO-RIDE)**

TUGAS AKHIR



APRILIA SYAFITRI RACHMAN

NIM: 1161901030

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2018

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN BIAYA PERPINDAHAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA LAYANAN JASA GO-JEK
KHUSUSNYA LAYANAN JASA GO-RIDE)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
(S.M.) pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie**



APRILIA SYAFITRI RACHMAN

NIM: 1161901030


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Aprilia Syafitri Rachman

NIM : 1161901030

Tanda Tangan : 

Tanggal : 14 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Aprilia Syafitri Rachman
NIM : 1161901030
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Harga dan Biaya Perpindahan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Layanan Jasa Go-Jek Khususnya Layanan Jasa Go-Ride)**

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M. ()

Penguji : Dr. Ir., B.P. Kusumo Bintoro, MBA. ()

Penguji : Holila Hatta, S.Pd., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Persepsi Harga dan Biaya Perpindahan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Layanan Jasa Go-Jek Khususnya Layanan Jasa Go-Ride).**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini penulis mendapatkan banyak sekali petunjuk, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
2. Orangtua penulis dan keluarga yang selalu memberikan motivasi, semangat serta doa tulus yang membuat penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, pembimbing;
3. Para sahabat, teteh Rizky, Firdha, Desy, Azizah, Uci, Kak Ulil dan Dewi, yang terus memberi semangat dan doa;
4. Teman-teman KK Manajemen Batch 6 yang senantiasa membantu dan saling memberi dukungan di masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 14 Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Aprilia Syafitri Rachman
NIM : 1161901030
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Pengaruh Persepsi Harga Dan Biaya Perpindahan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Jasa Go-Jek Khususnya Layanan Jasa Go-Ride)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/format, 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 : 23 Agustus 2018

Yang Menyatakan



Aprilia Syafitri Rachman

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN BIAYA PERPINDAHAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
PENGGUNA LAYANAN JASA GO-JEK KHUSUSNYA LAYANAN JASA
GO-RIDE)**

Aprilia Syafitri Rachman

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan biaya perpindahan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna layanan jasa Go-Jek khususnya layanan jasa Go-Ride di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan penyebaran kuesioner sebagai pengumpulan data utamanya. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 115 orang pengguna layanan jasa Go-Ride. Data sekunder dari penelitian ini berasal dari jurnal, buku, artikel, internet dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi berganda dengan menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS 25. Hasil penelitian menemukan bahwa persepsi harga dan biaya perpindahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan jasa Go-Ride di wilayah Jabodetabek baik secara parsial maupun simultan dimana persepsi harga memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan biaya perpindahan.

Kata kunci : Persepsi Harga, Biaya Perpindahan, Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION AND SWITCHING COST
ON CUSTOMER LOYALTY (CASE STUDY ON GO-JEK'S USER
SPECIALLY GO-RIDE'S USER)**

Aprilia Syafitri Rachman

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of price perception and switching cost on customer loyalty on Go-Jek's user specially Go-Ride's user in Jabodetabek. This research is quantitative, by distributing questionnaires as the main data collection. The sampling technique used was accidental sampling. Respondents in this study amounted to 115 Go-Ride's user. Secondary data from this study come from journals, books, articles, internet and other sources relevant to this study. Data analysis techniques used in this study is, multiple regression analysis by using IBM SPSS Statistics 25 software. The result shows price perception and switching cost has a positive and significant influence on customer loyalty on Go-Ride user's in Jabodetabek both partially and simultaneously which is the influence of price perception is more dominant than switching cost.

Keywords : Price Perception, Switching Cost, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Persepsi Harga	8
2.1.1 Pengertian Persepsi Harga	8
2.1.2 Indikator Persepsi Harga	9
2.2 Biaya Perpindahan	10
2.2.1 Pengertian Biaya Perpindahan	10
2.2.2 Tipologi Biaya Perpindahan	11
2.3 Loyalitas Pelanggan	12
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
2.3.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan	12
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	14

2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Pemikiran	16
2.6 Hipotesis Penelitian	16
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	17
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	20
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4.2 Instrumen Penelitian	20
3.5 Teknik Analisis Data	23
3.5.1 Analisis Data Deskriptif	23
3.5.2 Uji Instrumen (<i>Pre-Test</i>)	23
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	24
3.5.4 Analisis Regresi Berganda	26
3.5.5 Uji Hipotesis	26
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Objek Penelitian	29
4.2 Uji Instrumen (<i>Pre-Test</i>)	30
4.2.1 Uji Validitas	30
4.2.2 Uji Reliabilitas	31
4.3 Analisis Data Deskriptif	31
4.3.1 Analisis Deskriptif Data Responden.....	31
4.3.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	37
4.4 Uji Asumsi Klasik	47
4.4.1 Uji Normalitas	47
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	49
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	50
4.5 Analisis Regresi Berganda	51
4.6 Uji Hipotesis	53
4.6.1 Uji t	53
4.6.2 Uji Statistik Simultan F	55
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	56

4.7 Pembahasan	57
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Moda Transportasi Yang Sering Digunakan	1
1.2 Grafik Pemilihan Jasa Transportasi <i>Online</i> Oleh Konsumen	2
1.3 Keluhan Pelanggan Mengenai Kenaikan Harga Go-Jek	4
2.1 Persepsi Harga	9
2.2 Kerangka Pemikiran	16
4.1 Hasil Uji Normalitas	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Tipologi <i>Switching Cost</i> (Burnham,Frels & Mahajan)	11
2.2 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu	14
3.1 Instrumen Penelitian	20
4.1 Hasil Uji Validitas	30
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	31
4.3 Jenis Kelamin Responden	32
4.4 Usia Responden	32
4.5 Pendidikan Responden	33
4.6 Pekerjaan Responden	34
4.7 Rata-Rata Biaya Pengeluaran Responden	35
4.8 Frekuensi Penggunaan Layanan Jasa Go-Ride	35
4.9 Alasan Utama Penggunaan Layanan Go-Ride	36
4.10 Harga layanan jasa Go-Ride sesuai dengan kualitasnya	37
4.11 Harga layanan jasa Go-Ride sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan..	38
4.12 Harga layanan jasa Go-Ride sudah terjangkau	38
4.13 Harga layanan jasa Go-Ride lebih murah jika dibandingkan dengan layanan jasa transportasi lainnya	39
4.14 Jika berpindah layanan, saya khawatir pelayanan yang saya dapatkan tidak sesuai dengan yang saya harapan	39
4.15 Jika berpindah layanan, saya merasa membutuhkan waktu untuk mengevaluasi layanan jasa lain (sistem pembayaran, tarif, kualitas pelayanan,dll)	40
4.16 Jika berpindah layanan, saya merasa membutuhkan usaha untuk mengevaluasi layanan jasa lain (sistem pembayaran, tarif, kualitas pelayanan,dll)	40
4.17 Jika berpindah layanan, saya merasa membutuhkan waktu untuk mempelajari layanan jasa lain (sistem pembayaran, tarif, kualitas pelayanan,dll)	41

4.18 Jika berpindah layanan, saya merasa membutuhkan usaha untuk mempelajari layanan jasa lain (sistem pembayaran, tarif, kualitas pelayanan,dll)	41
4.19 Jika berpindah layanan, saya merasa membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan layanan jasa lain (sistem pembayaran, tarif, kualitas pelayanan,dll)	42
4.20 Jika berpindah layanan, saya merasa membutuhkan usaha untuk beradaptasi dengan layanan jasa lain (sistem pembayaran, tarif, kualitas pelayanan,dll)	42
4.21 Jika berpindah layanan, saya khawatir akan kehilangan keuntungan selama menjadi pengguna setia layanan jasa Go-Ride (kehilangan <i>voucher/poin</i>)	43
4.22 Jika berpindah layanan, saya khawatir akan mengeluarkan harga yang lebih besar saat menggunakan layanan jasa lain	43
4.23 Saya tetap menggunakan layanan Go-Ride karena saya sudah memiliki ikatan emosional dengan perusahaan	44
4.24 Saya tetap menggunakan layanan Go-Ride karena saya sudah percaya dengan reputasi perusahaan	44
4.25 Saat menggunakan layanan jasa ojek <i>online</i> , saya akan memilih untuk menggunakan layanan jasa Go-Ride	45
4.26 Selain menggunakan layanan jasa Go-Ride, saya juga menggunakan jasa lainnya dari Go-Jek (Go-Car, Go-Food, Go-Send, dll)	45
4.27 Saya mereferensikan layanan jasa Go-Ride kepada orang lain di lingkungan saya (keluarga, teman, rekan kerja, dll)	46
4.28 Saya tetap setia menggunakan layanan jasa Go-Ride walaupun perusahaan pesaing menawarkan penawaran yang lebih menarik	47
4.29 Hasil Uji Normalitas	49
4.30 Hasil Uji Multikolinieritas	50
4.31 Hasil Uji Glesjer	51
4.32 Hasil Analisis Regresi Berganda	52
4.33 Hasil Uji t	54
4.34 Hasil Uji Statistik Simultan F	55
4.35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	66
2. Hasil Olahan Data Kuesioner Menggunakan IBM <i>Statistics 25</i>	71