

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)
Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

Undergraduate Papers

Damanik, Ade Pramita

2024

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike di Medan (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan)

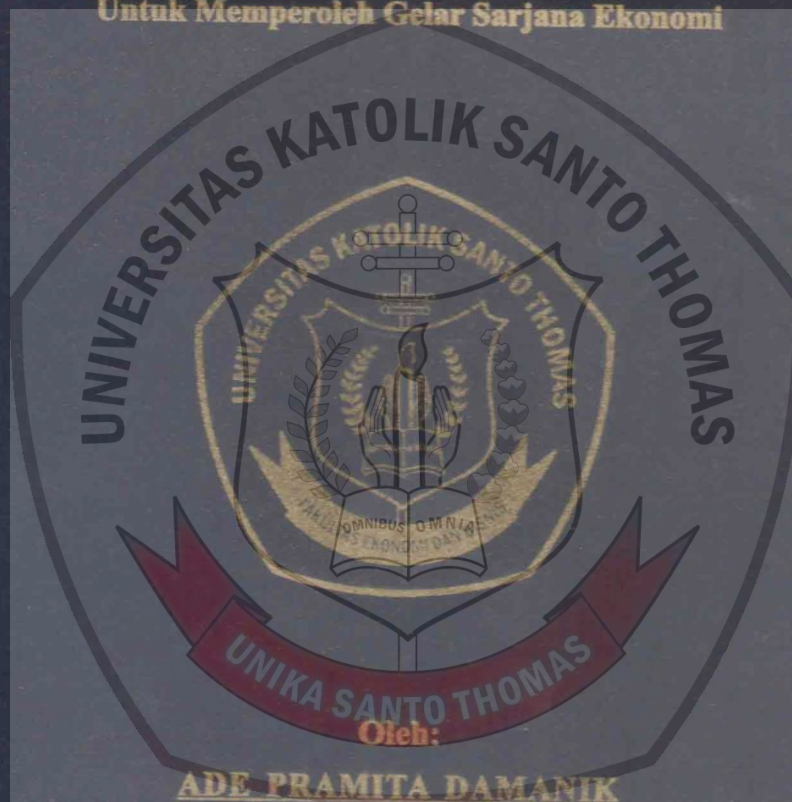
<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/153>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GRAB BIKE DI MEDAN**
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



ADE PRAMITA DAMANIK
NPM : 200110109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2024**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE DI MEDAN (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan)

ADE PRAMITA DAMANIK

200110109

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI

Medan, 12 Juni 2024

UNIKA SANTO THOMAS

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi

Disetujui Oleh
Pembimbing



Dr. Elizabeth Haloho, M.M
NIDN : 0126047501

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GRAB BIKE DI MEDAN
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan)**

ADE PRAMITA DAMANIK

200110109

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

Medan, 26 Juni 2024

SUSUNAN TIM PENGUJI

Penguji I

Peran Simanihuruk, SE, M.Si
NIDN : 0109016601

Penguji II

Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN : 0128106501

Ketua Penguji

Dr. Elizabeth Haloho, M.M
NIDN : 0126047501

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Kornel Munthe, M.Si
NIDN : 0130096702

Ketua Program Studi

Dr. Miska Irani Br. Tarigan S.Sos, MM
NIDN : 0108108902

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ADE PRAMITA DAMANIK

NPM : 200110109

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JENJANG PROGRAM : STRATA 1

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
GRAB BIKE DI MEDAN (Studi Kasus
Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas
Medan)**

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat ini atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 26 Juni 2024

Penulis,

ADE PRAMITA DAMANIK
200110109

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS

1. Nama : Ade Pramita Damanik
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat Tanggal Lahir : Jorlang Huluan, 12 September 2002
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Jakimin Damanik
6. Nama Ibu : Tiurlan Sidabutar
7. Alamat Orangtua : Jorlang Huluan
8. Alamat Penulis : Jorlang Huluan
9. Nomor HP : 081265397044
10. Email : adepramitadamanik@gmail.com

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 091282 : Tamat Tahun 2014
2. SMP Negeri 1 Sidamanik : Tamat Tahun 2017
3. SMA Negeri 1 Sidamanik : Tamat Tahun 2020
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis dari Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara Medan Tahun 2024

ABSTRAK

ADE PRAMITA DAMANIK. 200110109, (2024) “PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE DI MEDAN (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan)”

Pembimbing: Dr. Elizabeth Haloho, M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Grab Bike* di Medan (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan). Metode penelitian pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang mahasiswa/I Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proporsional stratified random sampling*. Teknik analisis data diuji dengan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan F) dan uji koefisien determinasi yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 25. Diketahui $KP = 6,380 - 0,339H + 0,442KP + 0,157K + e$, nilai beta hasil uji regresi linear berganda diperoleh urutan variabel paling berpengaruh yaitu; kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga. Hasil uji t_{hitung} diperoleh harga berpengaruh negatif dan signifikan, sedangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil F_{hitung} diperoleh harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (R-square) adalah sebesar 0,702 atau 70,2% artinya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 70,2%, sedangkan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti promosi, fasilitas, biaya dan faktor emosional yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

The purpose of this research is to determine the influence of price, service quality and trust on Grab Bike customer satisfaction in Medan (case Study of Students at Santo Thomas Catholic University in Medan). The research method in this study was to distribute questionnaires to 100 students at Santo Thomas Catholic University in Medan. The sampling used was proportional stratified random sampling. The data analysis technique was tested using the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis test (t and F test) and coefficient of determination test which was carried out using SPSS software 25. Known to $KP = 6.380 - 0.339H + 0.442KP + 0.157K + e$, the beta value of the results of the multiple linear regression test obtained the order of the most influential variables, namely, service quality, trust and price. The results obtained were that price had a negative and significant effect while service quality and trust had a positive effect and significant to customer satisfaction. The calculated results show that price, service quality and trust have a positive and significant effect simultaneously on customer satisfaction. The coefficient of determination (R-square) is 0.702 or 70.2%, meaning that customer satisfaction can be explained by price, service quality and trust by 70.2%, while the remaining 29.8% is influenced by other variables such as promotions, cost facilities and emotional factors which were not examined in this study.

Keywords : Price, Service Quality, Trust. Customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB BIKE* DI MEDAN (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Ibu Dr. Miska Irani Br. Tarigan, S.Sos, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas.
4. Ibu Esli Silalahi, S.E, M.Si. selaku sekretaris Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas.

5. Ibu Darna Sitanggang, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Ibu Dr. Elizabeth Haloho, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Peran Simanihuruk, SE, M.Si selaku Dosen Penguji pertama yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Dra. Roslinda Sagala, M.Si selaku Dosen Penguji kedua yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas yang telah memberikan pengajaran dan ilmu serta mendidik penulis selama perkuliahan.
10. Teristimewa kepada orangtua tercinta penulis, Ayahanda Jakimin Damanik dan Ibunda Tiurlan Sidabutar yang telah banyak berkorban, menjadi penyemangat dan yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi, doa, materi dan kasih sayang yang tulus kepada penulis.
11. Kepada abang penulis tersayang Alexon Damanik dan Toni Chandra Damanik. Kaka penulis tersayang Etika Damanik dan Novita Purba yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama perkuliahan.
12. Kepada teman sekaligus saudara penulis Nadia Yesinta Prilisia, Elsa Simanihuruk, Nelli Kristina Purba, dan teman terdekat penulis lainnya

yang telah bersama-sama dan saling memberi semangat dan penghiburan selama perkuliahan.

13. Seluruh teman-teman Manajemen Grup C 2020 yang telah menjadi teman penulis untuk berbagi dan berdiskusi selama perkuliahan.

14. *Last but not least, I wanna thank myself for being very strong to through all the storm. Smile. Be thankful.*

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis

Medan, Juni 2024

ADE PRAMITA DAMANIK
NPM :200110109

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.2 Konsep Pemasaran.....	14
2.3 Tujuan dan Fungsi Pemasaran.....	16
2.3.1 Tujuan Pemasaran.....	16
2.3.2 Fungsi Pemasaran.....	17
2.4 Harga	18
2.4.1 Pengertian Harga.....	18
2.4.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	19
2.4.3 Tujuan Penetapan Harga	20
2.4.4 Indikator Harga	21
2.5 Kualitas Pelayanan	22
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.5.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	24
2.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.6 Kepercayaan	26

2.6.1 Pengertian Kepercayaan.....	26
2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	27
2.6.3 Indikator Kepercayaan	28
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	29
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.7.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .	31
2.7.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32
2.8 Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.8.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.8.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.9 Kerangka Berpikir	35
2.10 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Ruang Lingkup	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	40
3.4 Skala Pengukuran Variabel	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.7 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.1 Uji Normalitas	43
3.7.2 Uji Multikolinearitas	44
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.7.4 Uji Autokorelasi	45
3.8 Uji Statistik Deskriptif.....	46
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	47

3.10 Uji Hipotesis	47
3.10.1 Uji Parsial (uji t)	47
3.10.2 Uji Simultan (uji f)	49
3.11 Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Grab	51
4.1.2 Struktur Organisasi PT Grab	52
4.1.3 Logo Grab	55
4.1.4 Visi dan Misi Grab	56
4.2 Gambaran Umum Responden	56
4.3 Tanggapan Responden	60
4.3.1 Tanggapan Responden Tentang Harga	60
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	62
4.3.3 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan	64
4.3.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	65
4.4 Hasil Penelitian	67
4.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas Secara Parsial	67
4.4.2 Uji Validitas dan Realibilitas Secara Simultan	71
4.5 Uji Asumsi Klasik	73
4.5.1 Uji Normalitas	73
4.5.2 Uji Multikolinearitas	74
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	75
4.5.4 Uji Autokorelasi	76
4.6 Statistik Deskriptif	77
4.7 Analisis Regresi Berganda	78
4.8 Uji Hipotesis	80
4.8.1 Uji Parsial (Uji t)	80
4.8.2 Uji Simultan (Uji F)	81
4.9 Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.10 Pembahasan	83
4.10.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike	83

4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike.....	84
4.10.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike	86
4.10.4 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 3.2.	Skala Likert	41
Tabel 4.1.	Jumlah Populasi	57
Tabel 4.2	Program Studi Responden	58
Tabel 4.3.	Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.4.	Usia Responden	60
Tabel 4.5.	Jumlah Jawaban Responden Tentang Harga	61
Tabel 4.6.	Jumlah Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.7.	Jumlah Jawaban Responden Tentang Kepercayaan	64
Tabel 4.8.	Jumlah Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.9.	Case Processing Summary Harga	67
Tabel 4.10.	Reliability Statistics Harga	67
Tabel 4.11	Item - Total Statistics Harga	68
Tabel 4.12.	Case Processing Summary Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.13.	Reliability Statistics Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.14.	Item - Total Statistics Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.15	Case Processing Summary Kepercayaan	69
Tabel 4.16.	Reliability Statistics Kepercayaan	70
Tabel 4.17.	Item - Total Statistics Kepercayaan	70
Tabel 4.18.	Case Processing Summary Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.19.	Reliability Statistics Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.20.	Item - Total Statistics Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.21.	Case Processing Summary Secara Simultan	71
Tabel 4.22	Reliability Statistics Secara Simultan	72
Tabel 4.23	Item - Total Statistics Secara Simultan	72
Tabel 4.24.	Uji Normalitas One-Simple Kolmogorov-Smirnov Test	73
Tabel 4.25.	Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.26	Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 4.27.	Hasil Statistik Deskriptif	77
Tabel 4.28.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.29.	Hasil Uji t	80
Tabel 4.30.	Hasil Uji F	82
Tabel 4.31.	Hasil Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1.	Penilaian Grab Bike Oleh Pelanggan	2
Gambar 1.2.	Perbandingan Harga Grab Bike dengan Indriver	4
Gambar 1.3.	Transportasi Online Paling Banyak Digunakan Di Indonesia	8
Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi PT Grab Indonesia	52
Gambar 4.2.	Logo PT Grab Indonesia	56
Gambar 4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran
1	Kuesioner Penelitian
2	Hasil Kuesioner
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan
6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan
8	Hasil Uji Asumsi Klasik
9	Hasil Uji Statistik Deskriptif
10	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
11	Hasil Uji Hipotesis
12	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
13	Lembar Pengajuan Judul
14	Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang Pengangkatan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
15	Surat Permohonan Surat Riset
16	Undangan Seminar Proposal
17	Berita Acara dan Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
18	Lembar Revisi Seminar Proposal
19	Lembar ACC Penggandaan Skripsi
20	Surat Keterangan Bebas Perpustakaan
21	Surat Undangan Meja Hijau
22	Kartu Bimbingan Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran produk dan merek*, cetakan pertama, penerbit Qiara Media, Jawa timur.
- Danang Sunyoto. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program SPSS*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. (2021). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba. Jakarta.
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller, K. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Laksana,M.F.(2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi:CV Al Fath Zumar.
- Malau, Harman. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Priansa, Junni D.(2017). *Perilaku Konsumen dalam persaingan Bisnis. Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F (2018). *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke-4, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) *Pemasaran* : Penerbit Andi Yogyakarta.

Jurnal

Dari, S. W.,& Prijati, P. (2019). *Pengaruh Harga, Kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Go-jek di Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM).

Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif.

Sukmanawati & Sri Purwati. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab*. JKSP-ALMATAMA .

Fachreza Yuli Kurniawan, Devilia Sari (2017). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian konsumen perusahaan konveksi industries di Kota Bandung* E-Proceeding Of Management:Vol,No.1.

Satyakristi Maria Yuvanda Nilam. (2020). *Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Grabbike (Studi kasus pada mahasiswa STIESA)*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.

Komala Ratna & Selvi Evi (2021). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online*.Jurnal Manajemen

Bustam,dkk (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Grab Bike (Studi kasus mahasiswa Stiem Makassar)*. Jurnal Ilmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi