

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG LAYANAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE (Studi Kasus Pengguna Grab di Kota Tasikmalaya)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Siliwangi



Oleh,

Reza Maulana

151002120

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS SILIWANGI

2020 M/1441 H

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG LAYANAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE (Studi Kasus Pengguna Grab di Kota Tasikmalaya)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Program Studi Ekonomi Fakultas Agama Islam

Universitas Siliwangi

Diajukan Oleh,

Reza Maulana
151002120

Disetujui Oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Lina Marlina, S.Ag., M.Ag.
NIDN. 0417027402

Hj. Heni Sukmawati, S.Ag., M.Pd.
NIDN. 0405097703

Disahkan Oleh,

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah

Prof. Dr. H. M. Abdul Shomad, M.Pd.
NIP. 1959062441986011001

Yusep Rafiqi, S.Ag., M.M.
NIDN. 0403017403

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Layanan Jasa Transprotasi *Online* (Studi Kasus Pengguna Grab di Kota Tasikmalaya)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tiak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keabsahan karya saya ini.

Tasikmalaya, 2020

Yang membuat pernyataan

Reza Maulana
NPM. 151002120

ABSTRAK

Reza Maulana, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Layanan Jasa Transportasi *Online* (Studi Kasus Pengguna Grab Di Kota Tasikmalaya): Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Customer-oriented merupakan salah satu strategi agar bisnis mampu tetap berjalan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya pada kondisi pasar yang sangat dinamis. Salah satu cara mengatasi hal tersebut yaitu menciptakan konsumen loyal yang selalu melakukan pembelian ulang. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang, yaitu harga dan kualitas pelayanan. Adapun rumusan masalah ini adalah sebagai berikut: 1) apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab? 2) apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab? 3) apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab?

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah populasi infinit dan jumlah sampel sebanyak 96 sampel. Teknik analisa yang digunakan yaitu, koefisien korelasi dengan *product moment*, regresi sederhana dan ganda, koefisien determinasi serta uji signifikansi.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut 1) harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai $r = 0,456$ dan persamaan regresi $y = 21,887 + 0,417X_1$ serta signifikansi kurang dari 0,05 ($<0,05$); 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai $r = 0,596$ dan persamaan regresi $y = 0,340 + 0,550X_2$ serta nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($<0,05$); 3) harga dan kualitas secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai $r = 0,605$ dan persamaan regresi $y = 5,675 + 0,134X_1 + 0,570X_2$ serta nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($<0,05$).

Maka harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab baik secara parsial maupun simultan, sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci: Keputusan pembelian ulang, harga, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Reza Maulana, *The Influence Of Price And Service Quality On Repurchase Decision of Online Transportation Services (Grab User Case Study At Tasikmalaya): Sharia Economics Study Program, Islamic Fakulty, Siliwangi University*

Consumer-oriented is one of the strategies so that businesses are able to keep going so that the company can achieve its goals amid the very dynamic market conditions where behavioural changes in consumers often occur. One way to overcome this is by creating loyal consumers who always make repeat purchases. There are several factors that influence repurchase decisions, namely price and quality of service. The formulation of this problem is as follows: 1) Is there an effect of price on repurchase Grab? 2) Is there an effect of service quality on repurchase Grab? 3) Is there an effect of price and service quality on repurchase Grab?

The research method used is a quantitative method with a correlation approach. The population in this study is the infinite population, so the number of samples taken is 96 samples. The analysis technique used is, correlation coefficient with product moment, simple and multiple regression, coefficient of determination and significance test.

The result of this study are as follows: 1) price has an effect on repurchase decisions with the value of $r = 0,456$ and the regression equation $y = 21,887 + 0,417 X_1$ and a significance value of less than 0,05 ($<0,05$); 2) service quality has an effect on repurchase decisions with the value of $r = 0,596$ and the regression equation $y = 0,340 + 0,550 X_2$ and a significance value of less than 0,05 ($<0,05$); 3) price and service quality has an effect on repurchase decisions with the value of $r = 0,605$ and the regression equation $y = 5,675 + 0,134X_1 + 0,570X_2$ and a significance value of less than 0,05 ($<0,05$).

Then the price and quality of service have a positive and significant effect on decision on buy back services grab both partially and simultaneously, so the hypothesis H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: Repurchase decision, price, service quality

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

No	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin	No	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin
1	ا	Alif	-	17	ظ	Zha'	Zh
2	ب	Ba'	B	18	ع	'Ain	'
3	ت	Ta'	T	19	غ	Ghin	Gh
4	ث	Tsa'	Ts	20	ف	Fa'	F
5	ج	Jim	J	21	ق	Qaf	Q
6	ح	Ha'	H	22	ك	Kaf	K
7	خ	Kha'	Kh	23	ل	Lam	L
8	د	Dal	D	24	م	M	M
9	ذ	Dzal	Dz	25	ن	Nun	N
10	ر	Ra'	R	26	و	Waw	W
11	ز	Zay	Z	27	ه	Ha'	H
12	س	Sin	S	28	ا	Lam Alif	a
13	ش	Syin	Y	29	ء	Hamzah	-
14	ص	Shad	Sh	30	ي	Ya'	Y
15	ض	Dhad	Dha	31	ة	Ta' marbutah	T
16	ط	Tha'	Th	32	-	-	-

B. Vokal Pendek

َ = a

ِ = i

ُ = u

C. Vokal Panjang

آ = â

إي = î

أو = û

D. Diftong

أي = ay

أو = aw

E. Pembauran

ال = al

ال-ش = al-sy

و ال = wa al

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan dengan baik, dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG LAYANAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Grab Kota Tasikmalaya)”**. Shalawat dan salam semoga terlimpah curah kepada Rasulullah saw. beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Penelitian ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan dari Orang tua tercinta yaitu Ana Suganda dan Yayat Suryati, beserta keluarga besar yang selalu memberikan dorongan materi, motivasi serta doa.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S, selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Prof. Dr. H. M. Abdul Somad, M.Pd., Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
3. Yusep Rafiqi S.Ag., M.M., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

4. Hj. Lina Marlina, S.Ag., M.Ag., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Hj. Heni Sukmawati, S.Ag., M.Pd., selaku selaku pembimbing II dan wali dosen yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menimba ilmu di Program Studi Ekonomi
7. Seluruh Staf Tenaga Pendidikan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang telah membantu dalam mengatur administrasi dan bantuan lainnya.
8. Seluruh pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Periode 2017 dan Periode 2018 yang telah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis.
9. Seluruh sahabat seperjuangan Eksyar 2015 yang telah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis.
10. Pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tasikmalaya, Januari 2020

Penulis

Reza Maulana

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

PEDOMAN TRANSLITERASI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... x

BAB I PENDAHULUANError! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang MasalahError! Bookmark not defined.

B. Rumusan MasalahError! Bookmark not defined.

C. Tujuan PenelitianError! Bookmark not defined.

D. Manfaat PenelitianError! Bookmark not defined.

BAB II KERANGKA TEORITISError! Bookmark not defined.

A. Tinjauan PustakaError! Bookmark not defined.

1. HargaError! Bookmark not defined.

a. Definisi HargaError! Bookmark not defined.

b. Penetapan HargaError! Bookmark not defined.

c. Tujuan Penetapan Harga Error! Bookmark not defined.

d. Peranan HargaError! Bookmark not defined.

e. Konsep Harga Dalam Perspektif Islam Error! Bookmark not defined.

f.	Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
2.	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
a.	Definisi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
b.	Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
c.	Konsep Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.	Keputusan Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
a.	Definisi Keputusan Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
b.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
c.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang Konsumen	Error! Bookmark not defined.
d.	Indikator Keputusan Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
B.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C.	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
D.	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.	Variabel bebas	Error! Bookmark not defined.
2.	Variabel terikat	Error! Bookmark not defined.
C.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel	Error! Bookmark not defined.

D.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E.	Instrument Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
F.	Uji Persyaratan Analisis	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Asumsi Dasar	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
G.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Deskriptif Data	Error! Bookmark not defined.
2.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
		defined.
H.	Tempat Dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.	Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
		defined.
A.	Sejarah Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Sejarah Berdirinya Grab	Error! Bookmark not defined.
2.	VISI dan MISI	Error! Bookmark not defined.
3.	Produk Grab	Error! Bookmark not defined.
B.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengolahan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

3.	Deskriptif Data	Error! Bookmark not defined.
4.	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
3.	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang.	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Harga (X_1).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Operasional Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 4 Daftar Skor Positif Jawaban Skala Likert Berdasarkan Sifatnya.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 5 Daftar Skor Negatif Jawaban Skala Likert Berdasarkan Sifatnya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen yang Diperlukan untuk mengukur Harga dan
Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Pembelian Ulang (Y)....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pembelian Ulang (Y)..... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3. 13 Interpretasi Variabel Harga (X_1).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 14 Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 15 Interpretasi Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y) **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3. 16 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Uji Normalitas Data

..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Hasil Uji Linieritas Variabel Harga (X_1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinieritas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Hasil Uji Autokorelasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Harga**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Harga**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Hasil Analisis Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Harga terhadap Keputusan Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi R^2 Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi R^2 Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Hasil Analisis Korelasi Berganda **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Berganda **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Utama Aplikasi Grab**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan

.....**Er
ror! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Histogram variabel Harga

.....**Er
ror! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Histogram Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not
defined.**

Gambar 4. 3 Histogram Variabel Keputusan Pembelian Ulang .**Error! Bookmark
not defined.**