

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MAHASISWA
PENGGUNA APLIKASI OJEK ONLINE GOJEK
DI KECAMATAN KOTO TANGAH**

SKRIPSI



Oleh:

FATIHA ULFA DALIMUNTHE

1910070530131

**PROGRAM STUDI MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2023**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAN
Skripsi, 2023

Fatiha Ulfa Dalimunthe

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Ojek Online Gojek Di Kecamatan Koto Tangah.

ix + 78 Halaman + 28 Tabel + 2 Gambar + 14 lampiran

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Online Gojek di Kecamatan Koto Tangah. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui kuesioner dengan skala likert dan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *lemeshow* sebanyak 100 responden, teknik analisis data pada penelitian ini adalah teknik analisis linear berganda yang terdiri dari uji parsial (T), uji simultan (F) dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi SPSS dari uji t diperoleh variabel harga $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1.400 < 1.661$ dengan nilai signifikansi ($sig = 0.165 > 0.05$) artinya H1 ditolak dan H0 diterima, dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Variabel Kualitas pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1.973 > 1.661$ dengan nilai signifikan ($sig = 0.108 > 0.05$) artinya H2 diterima dan H0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Variabel Promosi $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $2.765 > 1.661$ dengan nilai signifikansi ($sig = 0.007 < 0.05$) artinya H3 diterima dan H0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil uji F diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12.242 > 3.09$) dengan nilai signifikan sebesar 0.000 ($p < 0.05$), hal ini berarti secara keseluruhan atau simultan variabel harga, kualitas pelayanan, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil dari koefisien determinasi di peroleh hasil sebesar 0.277 artinya persentase pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan sebesar $27,7\%$ sedangkan sisanya $72,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi
Daftar Bacaan : 31 (2018-2021)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Online Gojek Di Kecamatan Koto Tangah.

Nama : Fatiha Ulfa Dalimunthe

Npm : 1910070530131

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa ,disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 7-Agustus-2023.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Amrullah, S.E.,M.Si
NIDN : 1014086201

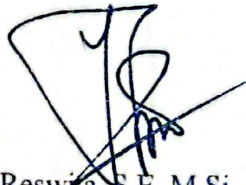
Pembimbing II



Syaiful,S.E.,M.Si
NIDN : 1017157001

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Online Gojek Di Kecamatan Koto Tangah.

Nama : Fatiba Ulfa Dalimunthe

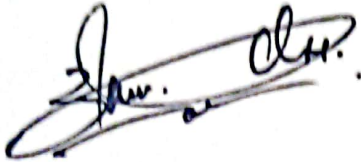
Npm : 1910070530131

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

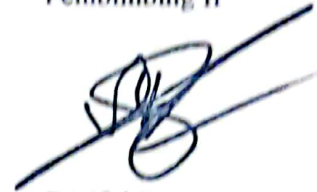
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



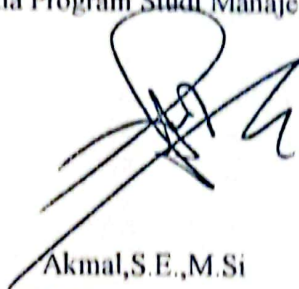
Amrullah, S.E.,M.Si
NIDN : 1014086201

Pembimbing II



Syaiful, S.E., M.Si
NIDN : 1017157001

Kepala Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatiha Ulfa Dalimunthe

Npm : 1910070530131

Prodi : Manajemen


Fakultas : Ekonomi

Jenjang : S1

Menyatakan bahwa tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan final project saya yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Ojek Online Gojek Di Kecamatan Koto Tengah

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padang, September 2023


Fatiha Ulfa Dalimunthe