



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PENGGUNA  
TRANSPORTASI GRAB BERBASIS *ONLINE*  
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Binsis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya)**

**EMELINDA LESTA  
161500167**

**Dosen Pembimbing :  
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si  
Drs. Suharyanto, M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
PENGGUNA TRANSPORTASI GRAB BERBASIS  
ONLINE**

**( Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya )**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Gelar Sarjana Manajemen  
(SM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

**NAMA : EMELINDA LESTA  
NIM : 161500167**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

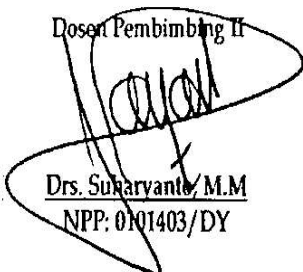
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 20 Juli 2020

Dosen Pembimbing I

  
Dr. M. Muzir Rachman, Drs. Ec., M.Si  
NPP: 1601751/DY

Dosen Pembimbing II

  
Drs. Suharyanto, M.M  
NPP: 0101403/DY


## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Pengguna Transportasi Grab Berbasis *Online* (Studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya).

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Emelinda Lesta
- b. NIM : 161500167
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adibuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : [emelindalesta96@gmail.com](mailto:emelindalesta96@gmail.com)

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing I,

  
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si  
NPP: 1601751/DY

Jenyulita  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Surabaya, 07 Agustus 2020

Dosen Pembimbing II,

  
Drs. Suharyanto, M.M  
NPP: 0101403/DY

Ketua Program Studi,



**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana  
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juli

Tahun : 2020

Mengetahui,

Dosen, Penguji I



Dra. Christina Menuk S.H., S.E., MM.  
NIP : 195808081982032001

Dosen Penguji II



Bayu Adi, S.E., Ak., M.SA  
NPP: 0716017903/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Emelinda Lesta

Nim : 161500167

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Transportasi Grab Berbasis Online pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019/2020

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan *sesungguhnya* dan dengan *sebenarnya*.

Surabaya, 21 Juli 2020



Mahasiswa,

Emelinda Lesta

161500167

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Meraih Bintang Bermodal Nekad”*

*“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”*

*(Matius 21:22)*

### PERSEMBAHAN

*Skrispi ini kupersembahkan kepada:  
Sang Pemilik Kehidupan: Bapa, Putra dan Roh kudus*

*Orang Tuaku Tersayang:  
Bapa Sebastianus Juru dan Ibu Kornelia Mini*

*Kakak dan adik-adikku tercinta: Ansi, Diana, Ebik  
&  
Keluarga besar Empo Tutung dan Empo Yosep Niwar*

*-Emelinda Lesta-*

## KATA PENG ANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas bimbingannya dan seluruh berkatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Transportasi Grab Berbasis *Online* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya”.

Suksesnya penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan sejumlah kontribusi yang berarti, baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, melalui tulisan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Dr. Marianus Subandowo , M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. Dekan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. Ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Moch. Munir Rachman, Drs., M.Si. Dosen pembimbing 1, terima kasih atas kritik dan saran yang membangun, dukungan, nasihat yang berarti, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Drs. Suharyanto, M.M. Dosen pembimbing II, terima kasih atas kritik dan saran yang membangun, dukungan, nasihat yang berarti, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan bekal serta motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.



7. Kedua orang tuaku, kakak dan adik-adiku tersayang, yang selalu memberikan suport serta doa yang sungguh luar biasa.
8. Semua keluarga besar yang ikut memberikan dukungan dan doa yang sangat luar biasa.
9. Teman-teman sekelompok bimbingan yang telah membantu dan suport selama proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman Manajemen seangkatan 2016, yang saling suport selama menyelesaikan skripsi ini.
11. Temanku tersayang, Kumu, Nuyul, Olin, Maria, Wens, terima kasih telah bersama-sama berjuang dan saling memberikan suport dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Bosku dan keluarga besar A4, terima kasih telah memberi kesempatan dan dengan caranya masing-masing dalam mendukung cita-citaku.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Tuhan semata. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak sehingga dalam penulisan skripsi berikutnya menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 21 Juli 2020

Penulis