

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan inDrive Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**AMALIA PUTRI**

**20211016031111**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Amalia Putri  
NIM : 202110160311111  
Program Studi : Manajemen  
Email : [aleaalia0@gmail.com](mailto:aleaalia0@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini benar-benar asli dan karya hasil sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan data atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 4 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Amalia Putri

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN INDRIVE KOTA  
MALANG**

Oleh :


**Amalia Putri**

**202110160311111**


Malang, 16 Februari 2025

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

  
Dr. Marsudi, M.M.

Pembimbing II

  
Fika Fitriasari, S.E., M.M., Ph.D

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan InDrive Kota Malang)**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Amalia Putri**

NIM : **20211016031111**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 8 Maret 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dr. Marsudi, M.M.**

Pembimbing II : **Fika Fitriasari, S.E., M.M., Ph.D.**

Penguji I : **Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**

Penguji II : **Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Erda Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan InDrive Kota Malang)**

Oleh :

**Amalia Putri**  
20211016031111

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 8 Maret 2025



Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Marsudi, M.M.**

**Fika Fitriyani, S.E., M.M., Ph.D.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



**Prof. Dr. Dah Zuhroh, M.M.**

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA  
KONSUMEN INDRIVE KOTA MALANG**

**Amalia Putri, Marsudi, Fika Fitriasaki**

Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Email : aleaalia0@gmail.com

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi berkembang sangat pesat dalam era disruptif seperti saat ini sehingga mendorong terciptanya inovasi baru dan pada akhirnya menggantikan teknologi sebelumnya. Transportasi *online* merupakan salah satu sektor yang sedang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Layanan transportasi *online* terbaru inDrive yang baru diluncurkan secara serentak tanggal 14 Januari 2020 lalu ini juga memilih kota Malang sebagai kota pilihan yang menjadi tempat peluncuran aplikasi inDrive dari beberapa kota lainnya di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan InDrive di Kota Malang, termasuk peran mediasi kepuasan dalam hubungan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 260 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, menunjukkan hasil yang positif dan signifikan secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan Pelanggan

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION-MEDIATED LOYALTY IN MALANG CITY INDRIVE  
CONSUMERS***

**Amalia Putri, Marsudi, Fika Fitriasaki**

*Management Study Program, Faculty of Economics and Business  
University of Muhammadiyah Malang  
Email : aleaalia0@gmail.com*

***ABSTRACT***

*Technological developments are growing very rapidly in the current disruptive era, thus encouraging the creation of new innovations and ultimately replacing previous technologies. Online transportation is one sector that is experiencing very rapid growth. The latest online transportation service inDrive, which was just launched simultaneously on January 14, 2020, also chose Malang as the city of choice to launch the inDrive application from several other cities in Indonesia. This study aims to analyze the effect of price and service quality on customer satisfaction and loyalty of InDrive in Malang City, including the role of satisfaction mediation in the relationship. This research method uses a quantitative method with a sample of 260 respondents. The results of this study state that the influence of price and service quality on customer loyalty, with satisfaction as a mediating variable, shows positive and significant results overall.*

***Keywords:*** *Price, Service Quality. Loyalty, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta sholawat dan salam yang senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan inDrive Kota Malang)” sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Marsudi, M.M. selaku dosen pembimbing I dan Fika Fitriyasari, S.E., M.M. Ph.D. selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan motivasi, arahan, koreksi, serta bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M. selaku dosen wali Manajemen kelas C tahun angkatan 2025 yang mengarahkan saya selama berstudi dan menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, yang dengan penuh kasih sayang telah memberikan dukungan, baik secara moral, materi, maupun doa yang tiada henti dipanjatkan untuk saya. Segala bentuk pengorbanan, kasih sayang, dan motivasi yang diberikan menjadi kekuatan terbesar dalam

perjalanan akademik ini.

7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh teman seperjuangan Manajemen Kelas C angkatan 2021, yang telah menemani dan berjuang bersama sejak Semester 1 hingga menyelesaikan perjalanan akademik ini.
8. Terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada RS, yang hadir memberikan dukungan, semangat, dan kesabaran dalam setiap proses yang saya lalui.
9. Berbagai pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya, sekali lagi terimakasih.

Kepada semua pihak hanya ungkapan terimakasih dan do'a yang bisa saya persembahkan. Akhirnya atas segala keterbatasan penulisan, saya persembahkan karya tulis ini untuk siapapun yang membutuhkan. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya tulis selanjutnya. Terimakasih

Malang, 5 Februari 2025

Amalia Putri

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Loyalitas Pelanggan .....	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	11
3. Harga .....	13
4. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III .....	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Desain Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Sumber Data dan Tehnik Pengumpulan Data .....	31
F. Teknik Pengukuran Skala .....	31
G. Uji Instrumen.....	32
H. Uji Asumsi Klasik .....	33
I. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV .....	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38

A. Karakteristik Responden .....	38
B. Hasil Uji Instrumen .....	40
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	43
D. Hasil Analisis Data.....	46
E. Pembahasan.....	60
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Konsumen Terkait Kepuasan Dan Loyalitas .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	32
Tabel 3. 3 Rentang Skala .....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Uji Normalitas.....	44
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variable Harga.....	46
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variable Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Variable Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variable Loyalitas .....	51
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Coefficient .....	52
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Hasil Coefficient.....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur negosiasi tarif transportasi online inDrive.....	3
Gambar 1. 2 Peringkat unduhan transportasi online di Indonesia .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4. 1 Hasil Visualisasi Analisis Jalur .....	56
Gambar 4. 2 Hasil uji mediasi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	59
Gambar 4. 3 Hasil uji mediasi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ulasan Konsumen.....	73
Lampiran 2. Keluhan Pelanggan.....	75
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 4. Hasil Jawaban Responden.....	81
Lampiran 5. Uji Validitas.....	104
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik.....	109
Lampiran 8. Uji Hipotesis.....	110
Lampiran 9. Uji Sobel Test Calculator.....	110



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Ecogen*, 1.
- Hidayat, D. R. & Peridawaty. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*, 1(1), 16–27. <https://doi.org/10.52300/jmso.v1i1.2370>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018a). *Principles of marketing* (Seventeenth edition). Pearson Higher Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018b). *Principles of marketing* (17th [edition]). Pearson Higher Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Muhammad Rifan Mutaqin, Mochamad Malik Akbar Rohandi, & Septiana Ayu Estri Mahani. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 69–78. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v3i2.2824>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran* (9th ed.).
- Pratiwi, E. A., & Astuti, M. E. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. 2(1).

- Putra, Y. W. R., Styarningsih, F. N., & Herviana, W. H. (2022). Analisis Perkembangan Transportasi Online di Indonesia di Era 4.0 Dengan Metode Penelitian Deskriptif. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v4i1.389>
- Sawitri, D., Rozi, W. M., Wahyono, G. B., & Siswandoyo, E. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Purnama Dimediasi Oleh Kepercayaan. *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 497–509. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.54>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis* (3rd ed.). Alfabeta Bandung.
- Tami, E. E., & Basuki. (2022). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. C. V Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction* (4th ed.). C. V Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). Pemasaran Strategik. In *Pemasaran Strategik* (4th ed.). Andi.
- Vika Trilitami & Nina Nurhasanah. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *KENDALI: Economics and Social Humanities*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.58738/kendali.v2i2.496>
- Widagdo, F. K., & Laily, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Bike Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Surabaya Timur)*. 9.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing* (8th ed.).
- Zahara, N., Salfadri, & Meri Dwi, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*.
- <https://goodstats.id/article/tren-aplikasi-ojek-online-ada-potensi-terjadinya-penguasa-tunggal-pIpfp/> diakses oktober 2024
- <https://suryamalang.tribunnews.com/indriver-hadir-di-malang-penumpang-bisa-nego-harga-lewat-aplikasi/> diakses oktober 2024
- <https://adadimalang.com/layanan-indriver-kini-sudah-bisa-dinikmati-masyarakat-malang.html/> diakses oktober 2024
- <https://biz.kompas.com/read/layanan-ride-hailing-indrive-bertransformasi->

hadirkan-layanan-baru/diakses oktober 2024

<https://www.inews.id/finance/bisnis/siapa-pemilik-indriver-ojol-pendatang-baru-yang-saingi-gojek-dan-grab/diakses-oktober-2024>





**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 21/2/2025

**Kode** : 2594432328  
**Nama** : Amalia Putri  
**NIM** : 202110160311111  
**Prodi** : Manajemen  
**Judul Penelitian** : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi  
Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen inDrive Kota Malang)  
**Persentase Plagiasi** : 2%  
**Keterangan** : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M