

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI PENJUALAN  
DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN *GRABBIKE* DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Oleh :**

**ROSY ARVEANI**  
**112160030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2020**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI PENJUALAN  
DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN *GRABBIKE* DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

**ROSY ARVEANI**

**1121600030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Rōsy Arveani**

**NPM : 1121600030**

**Judul : Pengaruh Kepercayaan, Promosi Penjualan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan *GrabBike* di Surabaya**

**Surabaya, 13 Juli 2020**

**Mengetahui,**

**Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh,**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Endro Tiadjono, MM**

**Dra. Sri Andayani, MM**

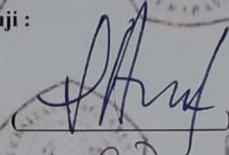


**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

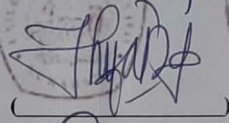
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 30 Juni 2020.

**Dewan Penguji :**

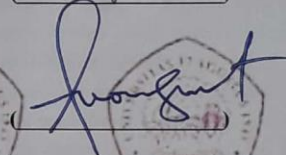
1. **Dra. Sri Andayani, MM**  
Ketua



2. **Dra. Awin Mulyati, MM**  
Anggota



3. **Dr. IGN Anom Maruto, MM**  
Anggota



**Mengesahkan,**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dekan,**



**Dr. Endro Tjahjono, MM**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosy Arveani  
NBI : 1121600030  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Promosi Penjualan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan *GrabBike* di Surabaya” merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademikdi suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan dalam daftar pustaka layaknya sebuah karya ilmiah.

Apabila saya melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hal di atas tersebut, baik yang disengaja maupun tidak, maka dengan ini saya menyatakan akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya atau hasil tulisan saya sendiri. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagaian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, berarti ijazah dan gelar yang akan saya peroleh dari universitas batal saya terima.

Surabaya, 25 Juni 2020

Pembuat Pernyataan  
  
Rosy Arveani



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TLP. 031 593 1800 (EX 311)  
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosy Arveani  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Kepercayaan, Promosi Penjualan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan *GrabBike* di Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 27 Agustus 2020

Yang Menyatakan



Rosy Arveani

## **MOTTO**

**“Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya. Lakukan yang kau bisa”**

**-Arthur Ashe**

**“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”**

**-Bobby Unser**

**“Semangat, yakin dan berfikir positif untuk melakukan hal apapun”**

**-Rosy Arveani**

# **PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI PENJUALAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *GRABBIKE* DI SURABAYA**

Rosy Arveani  
Sri Andayani  
Rachmawati Novaria

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat. Kehadiran teknologi yang pesat terhadap transportasi memang telah menjadi fenomena. Penelitian ini memiliki rumusan masalah apakah kepercayaan, promosi penjualan dan keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, promosi penjualan dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam teknik pengambilan sampel ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Data akan dianalisa menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F dan uji t. Landasan teori yang digunakan adalah teori kepercayaan, promosi penjualan, keamanan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan, promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan, keamanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Hasil nilai Fhitung sebesar  $105.398 > F_{tabel}$  sebesar 2.70 dan signifikan sebesar 0.000, maka  $H_0$  ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan, promosi penjualan dan keamanan secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas pelanggan *GrabBike* di Surabaya.

**Kata Kunci: Kepercayaan, Promosi Penjualan, Keamanan dan Loyalitas Pelanggan.**



## **ABSTRACT**

*The development of technology today is very rapid. The presence of rapid technology in transportation has indeed become a phenomenon. This research has the formulation of the problem of whether trust, sales promotion and security affect customer loyalty. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of trust, sales promotion and security on customer loyalty.*

*This research uses quantitative methods. In this sampling technique the author uses purposive sampling technique. Data will be analyzed using validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination ( $R^2$ ),  $F$  test and  $t$  test. The theoretical basis used is the theory of trust, sales promotion, security and customer loyalty.*

*Based on the data analysis, the conclusion is that trust has a negative and not significant effect, sales promotion has a positive and significant effect, security has a positive but not significant effect. The result of  $F_{count}$  value is  $105.398 > F_{table}$  is 2.70 and significant is 0.000, then  $H_0$  is rejected. This shows that there is an influence of trust, sales promotion and security together (simultaneously) on GrabBike customer loyalty in Surabaya.*

**Keywords: Trust, Sales Promotion, Security and Customer Loyalty.**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, motivasi baik secara moril maupun materiil. Tak akan pernah saya lupakan semua pengorbanan dan jerih payah orang tua yang diberikan untuk saya agar dapat mencapai cita-cita. Insyaallah kelak saya dapat membahagiakan orang tua sampai akhir hayat.
2. Untuk adik tercinta terimakasih atas do'a, bantuan dan semangatnya.
3. Almamater yang saya banggakan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan juga berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI PENJUALAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *GRABBIKE* DI SURABAYA”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya penulis bisa melaluinya hal ini karena adanya do'a, bantuan, bimbingan, dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran.
2. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberikan do'a, nasihat, dukungan dan semangat selama saya menyelesaikan masa studi.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku Dosen Wali yang selalu memberikan nasihat, arahan dan bantuan selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Sri Andayani, MM. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan nasihat, dukungan dan semangat selama proses bimbingan skripsi sampai selesai.
5. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan selama bimbingan skripsi sampai selesai.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama. Terutama (Nur Aulia, Erikha, Febbi, Veryda, Tari, One dan Sofi) yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi.
7. Teman-teman Areknya (Sulfa, Nadilla, Ammy, Bayu, Toni, Iqbal, Galih dan Angga) yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi.

Surabaya, 25 Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Tanda Persetujuan Skripsi .....	ii
Tanda Pengesahan Skripsi.....	iii
Pernyataan Orsinalitas Skripsi.....	iv
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	v
Motto.....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract .....	viii
Halaman Persembahan .....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Bagi Perusahaan.....	3
1.4.2 Manfaat Bagi Penulis .....	3
1.4.3 Manfaat Bagi Pembaca .....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Kepercayaan .....	10
2.2.2 Promosi Penjualan .....	12
2.2.3 Keamanan.....	13
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	16
2.3.1 Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.3.2 Hubungan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.3.3 Hubungan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16

2.3.4 Hubungan Kepercayaan, Promosi Penjualan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.4 Kerangka Pemikiran.....	17
2.5 Hipotesis .....	18
2.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	18
2.6.1 Definisi Konsep .....	18
2.6.2 Definisi Operasional .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.4 Teknik Pengukuran Data .....	23
3.5 Uji Instrumen .....	23
3.6 Analisis Data.....	24
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
3.6.3 Teknik Pengujian Hipotesis.....	27
<b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan .....	29
4.2 Visi dan Misi Grab.....	30
4.3 Penyajian Data .....	30
4.3.1 Karakteristik Responden .....	30
4.3.2 Uji Instrumen.....	32
4.3.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	44
4.3.3.1 Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	45
4.3.3.2 Deskripsi Variabel Promosi Penjualan.....	46
4.3.3.3 Deskripsi Variabel Keamanan .....	46
4.3.3.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	46
4.4 Analisis Data.....	47
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
4.4.3 Uji Hipotesis .....	51
4.5 Pembahasan .....	54
A. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
B. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	55
C. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	55



BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Rekomendasi .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN .....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 4.1 Tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.2 Tabel Responden berdasarkan Usia .....	31
Tabel 4.3 Tabel Responden berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.4 Tabel Responden berdasarkan Pendapatan .....	31
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas .....	32
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.7 Tabulasi Variabel Kepercayaan (X1) .....	33
Tabel 4.8 Tabulasi Variabel Promosi Penjualan (X2) .....	36
Tabel 4.9 Tabulasi Variabel Keamanan (X3) .....	39
Tabel 4.10 Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	42
Tabel 4.11 Tabel Interval Rata-rata .....	45
Tabel 4.12 Tabel Penilaian Responden terhadap Variabel X1 .....	45
Tabel 4.13 Tabel Penilaian Responden terhadap Variabel X2 .....	46
Tabel 4.14 Tabel Penilaian Responden terhadap Variabel X3 .....	46
Tabel 4.15 Tabel Penilaian Responden terhadap Variabel Y .....	47
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji Multikolonieritas .....	48
Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji Autokorelasi .....	49
Tabel 4.18 Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel 4.19 Tabel Hasil Uji Parsial (t) .....	51
.....	T
abel 4.20 Tabel Hasil Uji Simultan (F) .....	53
Tabel 4.21 Tabel Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas model Histogram.....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas model Data .....	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	61
Lampiran 2 : Tabulasi Data Pengisian Angket .....	65
Lampiran 3 : Uji Validitas.....	76
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas .....	79
Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik .....	80
Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis .....	84
Lampiran 8 : Tabel r (Validitas) .....	86
Lampiran 9 : Tabel t .....	88
Lampiran 10 : Kartu Bimbingan.....	90
Lampiran 11 : Perintah Revisi .....	91
Lampiran 12 : Hasil Uji Turnitin .....	94

