

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GRABBIKE
DI KECAMATAN CIMAHI SELATAN KOTA CIMAHI**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan ujian seminar proposal skripsi



Diajukan oleh:
Daratul Adiah
NIM : 2261201099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALIAL-AITAAM
BANDUNG**

2026

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GRABBIKE
DI KECAMATAN CIMAHI SELATAN KOTA CIMAHI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Daratul Adiah

NIM : 2261201099

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 14 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi Yesi Suhartini, S.E., M.M
NIND : 042707870

Penguji 1 Deasy Sandya, S.E., M.M
NIDN : 0411128005

Penguji 2 Andri Asmari, S.E., M.M
NIDN : 0408087911

Bandung, 14 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sali Al-Aitaam

Dr. Yusnaini, S.E., M.M
NIDN/ NUPTK : 0417087201

**LEMBAR PERSETUJUAN
PROPOSAL SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GRABBIKE
DI KECAMATAN CIMAHI SELATAN KOTA CIMAHI**

Diajukan oleh:
Daratul Adiah
NIM : 2261201099

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Yesi Suhartini, S.E., M.M.,
NIDN/NUPTK:
0427078703 / 7059759660230233

Tanggal

Selasa, 14 Juli 2026

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

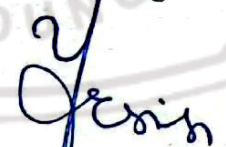
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 14 Juli 2026

Penulis,

Daratul Adiah
NIM : 2261201099

Pembimbing



Yes/ Suhartini, S.E.,M.M.
NIDN/NUPTK:
0427078703 / 7059759660230233

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna GrabBike, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Populasi penelitian adalah pengguna GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner menggunakan skala Likert yang terdiri atas 25 butir pernyataan. Analisis data dilakukan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) melalui analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan GrabBike berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,26, sedangkan kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,27. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), nilai t hitung sebesar 13,245, nilai F hitung sebesar 175,430, dan nilai R Square sebesar 0,642. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 64,2% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.

Kata kunci: GrabBike, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Regresi Linear Sederhana, SERVQUAL.

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality of GrabBike in South Cimahi District, Cimahi City, assess the level of customer satisfaction among GrabBike users, and analyze the effect of service quality on customer satisfaction. This study employed a quantitative approach using a descriptive-verification method. The research population consisted of GrabBike users in South Cimahi District, Cimahi City, whose exact number was unknown. The sampling technique used was purposive sampling, with a total of 100 respondents determined using the Lemeshow formula. Data were collected through a questionnaire based on a five-point Likert scale consisting of 25 statement items. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through descriptive analysis, validity testing, reliability testing, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2).

The results indicate that GrabBike's service quality was categorized as very good, with an average score of 4.26, while customer satisfaction was also categorized as very good, with an average score of 4.27. The results of the simple linear regression analysis revealed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, as indicated by a significance value of 0.000 (<0.05), a t-value of 13.245, an F-value of 175.430, and an R Square value of 0.642. These findings indicate that service quality explains 64.2% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 35.8% is influenced by other factors outside the scope of this study. Therefore, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on the customer satisfaction of GrabBike users in South Cimahi District, Cimahi City.

Keywords: Customer Satisfaction, GrabBike, Service Quality, SERVQUAL, Simple Linear Regression.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *GrabBike* di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi"**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen di Universitas Sali Al Aitaam. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi tanpa henti kepada penulis.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna *GrabBike* di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kesempatan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada:

1. Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak., sebagai Rektor Universitas Sali Al Aitaam, atas segala fasilitas dan dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
2. Dr. Yusnaini, S.E., M.M., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas izin dan kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa dalam penyusunan skripsi.

3. Yesi Suhartini, S.E., M.M., sebagai Ketua Program Studi, yang selalu mendukung kelancaran proses penyusunan skripsi.
4. Yesi Suhartini, S.E., M.M., sebagai Pembimbing Akademik, yang senantiasa memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh responden pengguna *GrabBike* di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, yang telah bersedia memberikan data dan informasi dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tua tercinta, yang tiada henti memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam setiap langkah yang penulis tempuh.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan, atas kerja sama, kebersamaan, serta semangat saling membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca.

Bandung, 14 Juli 2026

Daratul Adiah

NIM : 2261201099

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Masalah	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Manajemen	13
2.1.1.1 Pengertian manajemen	13

2.1.1.2 Fungsi Manajemen	14
2.1.1.3 Bidang-Bidang Manajemen	15
2.1.2 Organisasi	16
2.1.2.1 Pengertian Organisasi	16
2.1.2.2 Ciri-Ciri Organisasi	18
2.1.2.3 Unsur-Unsur Organisasi	19
2.1.3 Manajemen Pemasaran	20
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.1.3.2 Konsep Manajemen Pemasaran	23
2.1.3.3 Fungsi Manajemen Pemasaran	25
2.1.4 Manajemen Pemasaran Jasa	26
2.1.4.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	26
2.1.4.2 Strategi Pemasaran Jasa	28
2.1.4.3 Jenis Pemasaran Jasa	30
2.1.5 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	31
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>)	32
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	34
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Objek Penelitian	41
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.4. Definisi Operasional Variabel	44

3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.5.1 Populasi	44
3.5.2 Sampel	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Transformasi Data	48
3.8 Uji Instrumen Penelitian	49
3.8.1 Uji Validitas	49
3.8.2 Uji Reliabilitas	49
3.9 Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Profil Grab Indonesia	44
4.1.2 Layanan Grabbike	56
4.1.3 Gambaran Kecamatan Cimahi Selatan	57
4.2 Karakteristik Responden	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	61
4.3 Uji Instrumen	42
4.3.1 Uji Validitas	62
4.3.2 Uji Reliabilitas	63
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.1 Uji Normalitas	64

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	65
4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	66
4.6 Uji Hipotesis (Uji T)	67
4.7 Uji F (Simultan)	48
4.8 Koefisien Determinasi (R)	69
4.9 Analisis Deskriptif	50
4.9.1 Variabel Kualitas Pelayanan	70
4.9.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	72
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.10.1 Kualitas Pelayanan Grabbike di Kecamatan Cimahi	73
4.10.2 Kepuasan Pelanggan Pengguna Grabbike di Kecamatan Cimahi	74
4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Grabbike di Kecamatan Cimahi	74
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
5.2.1 Saran Bagi Grab	78
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	43
Tabel 3. 2 Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji F Simultan	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Tangibles	70
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Reliability	71
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Responsiveness	71
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Assurance	71
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Empathy	72
Tabel 4. 20 Hasil Hasil Variabel Kepuasan Pelanggan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Transportasi Umum	1
Gambar 1. 2 Grafik	5
Gambar 1. 3 Histogram Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 3. 1 Operasional Tabel Penelitian	43
Gambar 4. 1 Layanan Grab	56
Gambar 4. 2 Layanan Grabbike	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan	80
Lampiran 2. Hasil Pra-Survey 30 Responden	810
Lampiran 3. SK Pembimbing	83
Lampiran 4. Output SPSS	84
Lampiran 5. Karakteristik Responden	85
Lampiran 6. Hasil Kuesioner 100 Responden	87

