

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN DISKON TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN GRAB BIKE PADA APLIKASI OJEK *ONLINE*
DI PEKAYON JAYA KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh

Syaiful Bahri

192411024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Syaiful Bahri
NIM : 192411024
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan
Dan Diskon Terhadap Keputusan Penggunaan Grab Bike
Pada Aplikasi Ojek *Online* Di Pekayon Jaya Kota Bekasi

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN. 0309027801



Drs. Tigor Hutapea, ME

NIDN. 0327096203

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN
DAN DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRAB BIKE
PADA APLIKASI OJEK *ONLINE* DI PEKAYON JAYA KOTA BEKASI

Oleh :

Syaiful Bahri

192411024

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Bekasi, 29 Agustus 2025



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN. 0309027801

Ketua Tim Penguji



Fitrasvah Nurmulya, S.Hum, M.S.M

NIDN. 0406058904

Anggota Tim Penguji 1



Drs. Tigor Hutapea, ME

NIDN. 0327096203

Anggota Tim Penguji 2

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI SI
MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah hasil karya asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini sepenuhnya merupakan hasil gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang saya ambil tanpa mencantumkan sumber secara tertulis, baik dalam naskah maupun dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat pelanggaran atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan


Syariful Bahri
NIM: 192411024

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Syaiful Bahri
NIM : 192411024
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti hak bebas royalti non-eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Diskon Terhadap Keputusan Penggunaan Grab Bike pada Aplikasi Ojek *Online* di Pekayaon Jaya, Kota Bekasi”, beserta perangkat pendukung lainnya (jika ada).

Melalui hak ini, STIE Tri Bhakti memiliki kewenangan untuk menyimpan, mengalihkan media atau format, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menayangkan atau mempublikasikan karya ini di internet maupun media lain untuk kepentingan akademik, tanpa perlu meminta izin kembali dari saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta karya. Saya juga menyatakan kesediaan untuk bertanggung jawab secara pribadi terhadap segala bentuk tuntutan hukum yang mungkin timbul akibat pelanggaran Hak Cipta atas karya ilmiah ini, tanpa melibatkan pihak STIE Tri Bhakti. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Syaiful Bahri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Percayalah pada dirimu dan semua yang kamu miliki. Kamu harus sadar bahwa kamu lebih besar daripada hambatan yang kamu hadapi “.

“ Believe in yourself and all that you are. Know that there is something inside you that is greater than any obstacle “.

(Syaiful Bahri)

Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala atas karunia dan Rahmat-Nya serta Junjungan Nabi Besar Muhammad Shallahu'alaihi wasallam atas perjuangan menegakkan ajaran islam.
2. Orang tua tercinta yang selalu mendo'akan terus menerus tidak lekas oleh waktu yaitu Ibu Lasmi dan Ayah Ru'yan. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu merahmati beliau. Dan semoga cepat menunaikan rukun islam yang ke lima yaitu naik haji ke baitullah.
3. Kepada keluarga besar Nenek Onon (Almh), Kakek Toto (Alm) dan keluarga besar Nenek Suwaroh (Almh) dan keluarga besar Kakek Nurmin (Alm) yang selalu mendukung dan mendo'akan tiada henti.
4. Terima kasih kepada Theo Pilus Tarigan, Jevon Lucius Malau, Timothy Diputra, Oktaviani Lestari, Sarah Debora, Febriza Ninda Wahyuni, Ronaldo Carlos sebagai sahabat baik yang selalu memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Serta terima kasih kepada teman-teman kelas manajemen Angkatan 2019 yang tiada henti-hentinya memberikan bantuan dan motivasi selama program perkuliahan berjalan sehingga saya bersemangat untuk mengikuti program perkuliahan hingga selesai.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan diskon terhadap Keputusan Grab Bike pada aplikasi ojek online di Pekayon Jaya, Kota Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi grab yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, karyawan, dll di wilayah tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Dengan jumlah responden sebanyak 260 orang. Metode analisis yang digunakan dalam studi ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan Grab Bike; (2) kemudahan penggunaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan layanan tersebut; (3) diskon turut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan Grab Bike; dan (4) secara simultan, ketiga variabel kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan dan diskon memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan Grab Bike di Pekayon Jaya. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan aplikasi SPSS versi 26, diperoleh nilai R Square sebesar 0,826. Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini menjelaskan sebesar 82,6 % variabilitas Keputusan penggunaan Grab Bike, sedangkan sisanya sebesar 17,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Diskon, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

The objective of this research is to examine the impact of service quality, ease of use, and discounts on customers' decisions to use Grab Bike through an online motorcycle taxi application in Pekayon Jaya, Bekasi City. The target population comprises Grab application users who work as employees in the Pekayon Jaya area. The sampling technique employed in this study is purposive sampling, with a total sample size of 260 respondents. This study utilizes multiple regression analysis to evaluate the data. The findings reveal that: (1) service quality has a positive and significant effect on the decision to use Grab Bike in the specified area; (2) ease of use also has a positive and significant influence on user decisions; (3) discounts significantly and positively impact the decision to use Grab Bike; and (4) collectively, service quality, ease of use, and discounts exert a significant and positive influence on the decision to use Grab Bike in Pekayon Jaya, Bekasi City. Based on the coefficient of determination test using SPSS version 26, the R Square value obtained is 0.826. This indicates that 82.6% of the variation in user decision-making is explained by the three variables studied, while the remaining 17.4% is influenced by other factors not included in this research

Keywords: Service Quality, Ease of Use, Risk, Decision to Use

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Dan Diskon Terhadap Keputusan Penggunaan”. Dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa Syukur dan penghargaan setinggi-setingginya kepada-Nya. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari perjalanan saya dalam mengejar ilmu dan untuk memenuhi syarat kelulusan Strata Pendidikan S1 Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Selain itu, penulis menyadari bahwa penulisan ini juga banyak pihak yang dengan kerelaan hati untuk mendukung dan mendoakan agar dapat terselesaikan sesuai yang ditentukan, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Ketua Pembina Yayasan Prima Bina Bangsa, Ibu Dr. Marion E. Aritonang.
2. Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa, Horas Sebastian E.Tobing.
3. Ketua Tri Bhakti Business School, Drs. Widyatmoko, MM., M.Ikom.
4. Ketua Program Studi Manajemen, Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
5. Bapak Drs. Tigor Hutapea., ME., selaku dosen pembimbing yang terus memberikan nasihat, serta semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar yang telah memberi ilmu yang begitu berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Para staf dan karyawan STIE Tri Bhakti yang banyak membantu dalam administrasi akademis.
8. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2019, terima kasih atas bantuan dan kerja samanya, kalian luar biasa.
9. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang sudah membantu.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bekasi, 29 Agustus 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syaiful' with a stylized flourish at the end.

Syaiful Bahri

NIM 192411034

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Keputusan Penggunaan.....	9
2.1.1 Definisi Keputusan Penggunaan.....	9
2.1.2 Dimensi & Indikator Keputusan Penggunaan	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.2.4 Dimensi & Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.3 Kemudahan Penggunaan	14
2.3.1 Definisi Kemudahan Penggunaan.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Penggunaan	15
2.3.3 Dimensi & Indikator Kemudahan Penggunaan	16
2.4 Diskon	17
2.4.1 Definisi Diskon.....	17
2.4.2 Jenis-Jenis Diskon	17
2.4.3 Tujuan Diskon	18
2.4.4 Dimensi & Indikator Diskon	18
2.5 Penelitian Terdahulu.....	19
2.6 Kerangka Penelitian.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Variabel dan Metode Penelitian	26
3.1.1 Variabel Penelitian	26
3.1.2 Metode Penelitian	27
3.2 Pengukuran Variabel : Operasionalisasi.....	28
3.2.1 Definisi Operasional	28
3.2.1.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	29
3.2.1.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	29
3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.4 Sumber Data	33
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.2 Teknik Analisis Data.....	34
3.5.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	34

3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.5.2.3 Analisis Data.....	37
3.5.2.4 Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	40
4.1 Perusahaan Grab Secara Umum	40
4.1.1 Sejarah Perusahaan	40
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	41
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	42
4.2.1 Uji Validitas.....	42
4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
4.2.1.2 Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan	44
4.2.1.3 Uji Validitas Variabel Diskon	46
4.2.1.4 Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan.....	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.2.2.1 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan	50
4.2.2.3 Uji Reliabilitas Variabel Diskon	50
4.2.2.4 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan	51
4.3 Analisis Deskriptif Responden	51
4.3.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	51
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	53
4.3.4 Hasil Tanggapan Responden Pada Kuesioner Kertas Kerja	53
4.3.4.1 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	53
4.3.4.2 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Variabel Kemudahan Penggunaan (X_2).....	58
4.3.4.3 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Variabel Diskon (X_3).....	61
4.3.4.4 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	63
4.4 Analisis Regresi Keputusan Penggunaan Pada Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Diskon	66
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	66

4.4.1.1 Uji Normalitas	66
4.4.1.2 Uji Linieritas	69
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.4.1.4 Uji Autokorelasi.....	71
4.4.1.5 Uji Multikolonieritas.....	72
4.4.2 Uji Hipotesis	73
4.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.4.2.2 Uji Parsial (Uji t)	75
4.4.2.3 Uji Simultan (Uji F).....	77
4.4.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kemudahan Penggunaan dan Diskon terhadap Keputusan Penggunaan.....	79
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan	79
4.5.2 Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap Keputusan penggunaan	82
4.5.3 Pengaruh Diskon terhadap Keputusan Penggunaan	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran – Saran.....	91
5.3 Impilkasi Penelitian	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN – LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data JUMDUK Pekayon jaya Berdasarkan Status Tahun 2024	4
Tabel 4. 1 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4. 2 Uji Validitas 260 Responden Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4. 3 Uji Validitas Instrumen Variabel Kemudahan Penggunaan	44
Tabel 4. 4 Uji Validitas 260 Responden Instrumen Variabel Kemudahan Penggunaan	46
Tabel 4. 5 Uji Validitas Instrumen Variabel Diskon	46
Tabel 4. 6 Uji Validitas 260 Responden Instrumen Variabel Diskon.....	47
Tabel 4. 7 Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Penggunaan.....	48
Tabel 4. 8 Uji Validitas 260 Responden Instrumen Variabel Keputusan Penggunaan...	49
Tabel 4. 9 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 10 Uji Realibilitas Variabel Kemudahan Penggunaan	50
Tabel 4. 11 Uji Realibilitas Variabel Diskon	50
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan.....	51
Tabel 4. 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	53
Tabel 4. 16 Responden Kuisisioner Kualitas Pelayanan (X_1)	54
Tabel 4. 17 Responden Kuisisioner Kemudahan Penggunaan (X_2)	59
Tabel 4. 18 Responden Kuisisioner Diskon (X_3)	61
Tabel 4. 19 Responden Kuisisioner Keputusan Penggunaan (Y).....	63
Tabel 4. 20 Uji Normalitas Data	69
Tabel 4. 21 Uji Linearitas Data.....	70
Tabel 4. 22 Uji Heteroskedastisitas Data.....	71
Tabel 4. 23 Uji Autokorelasi Data	71
Tabel 4. 24 Uji Multikolonieritas Data	72
Tabel 4. 25 Analisis Regresi Keputusan Penggunaan pada Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Diskon	73
Tabel 4. 26 Uji t (Uji Parsial Variabel Independent terhadap Dependen).....	75
Tabel 4. 27 Uji F (Uji Simultan Variabel Independent terhadap Dependen)	77

Tabel 4. 28 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top Brand Index (TBI) Tahun 2020 – 2024 Kategori Jasa Transportasi Online TOP BRAND AWARD (2024)	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 4. 1 Logo Aplikasi Grab	40
Gambar 4. 2 Grafik Histogram	67
Gambar 4. 3 Grafik (P-Plot)	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Uji Validitas Data	99
Lampiran 1. 2 Uji Reliabilitas Data.....	100
Lampiran 1. 3 Uji Normalitas Data	100
Lampiran 1. 4 Uji Grafik P-Plot	101
Lampiran 1. 5 Grafik Histogram	101
Lampiran 1. 6 Uji Linearitas Data.....	102
Lampiran 1. 7 Uji Heteroskedastisitas	102
Lampiran 1. 8 Uji Autokorelasi	102
Lampiran 1. 9 Uji Multikolonieritas	103
Lampiran 1. 10 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	103
Lampiran 1. 11 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	105
Lampiran 1. 12 Tanggapan Responden Kemudahan Penggunaan.....	105
Lampiran 1. 13 Tanggapan Responden Diskon.....	106
Lampiran 1. 14 Tanggapan Responden Keputusan Penggunaan.....	107
Lampiran 2. 1 Daftar Kuisisioner.....	111
Lampiran 3. 1 Tabulasi Data Kuisisioner.....	137
Lampiran 4. 1 Populasi Pekayon Jaya.....	137
Lampiran 5. 1 Data Pra Survei April 2025	137
Lampiran 5. 2 Pernyataan Pra Kuisisioner.....	138
Lampiran 5. 3 Data Pra Survey Pekayon Jaya.....	138
Lampiran 6. 1 Daftar Riwayat Hidup	140
Lampiran 7. 1 Hasil Cek Plagiasi	141
Lampiran 8. 1 Surat Keterangan Cek Plagiasi.....	142
Lampiran 9. 1 Surat Saran dan Perbaikan Skripsi	143
Lampiran 10. 1 Kartu Bimbingan Skripsi	145