

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA OJEK ONLINE**

(Study Kasus Pengguna Ojek Online GrabBike di Kota Banjarmasin)

SKRIPSI

OLEH

SANDY CLAUDYA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

2020 M/ 1442H

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA OJEK ONLINE**
(Study Kasus Pengguna Ojek *Online GrabBike* di Kota Banjarmasin)

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

SANDY CLAUDYA

1601150265

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/ 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Sandy Claudya
Nim : 1601150265
Tempat/Tgl.Lahir : Cintapuri, 16 Februari 1997
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Jasa Ojek Online Grab Bike Di Kota Banjarmasin" adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Banjarmasin, 24 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Sandy Claudya

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ojek Online (Study Kasus Pengguna Ojek Online Grabbike di Kota Banjarmasin)

Ditulis Oleh : Sandy Claudya

N I M : 1601150265

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2016/2017

Tempat dan tanggal lahir : Cintapuri, 16 Februari 1997

Alamat : Desa 2 Cintapuri, Kecamatan Cintapuri Darussalam, Kab. Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,



Drs. Nispan Rahmi, M. Ag
NIP.196705011994031005

Pembimbing II,



Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I
NIP.198109212008011008

Mengetahui
Ketua Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, SE, MM
NIP.197804272009012010

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ojek Online (Study Kasus Pengguna Ojek Online Grabbike di Kota Banjarmasin)”. Ditulis oleh Sandy Claudya, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 oktober 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Tim Penguji

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Drs. Nispan Rahmi, M.Ag (Ketua)	1.
2.	Erissa Nilasari, M.P (Anggota)	2.
3.	Lutpi Sahal, M.S.I (Anggota)	3.
4.	Yusuf Asyahr, S.E., M.E (Anggota)	4.

ABSTRAK

Sandy Claudya. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ojek Online (Study Kasus Pengguna Ojek Online GrabBike di Kota Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Drs, Nispan Rahmi, M.Ag, (II) Lutpi Sahal S.H.I., M.S.I

Kata Kunci: kualitas layanan, harga , promosi, dan keputusan pembelian.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bisnis jasa. Salah satu bisnis dalam sektor jasa yang semakin berkembang pesat adalah jasa transportasi. Ojek *online* sendiri merupakan transformasi dari ojek konvensional yang bertempat di suatu pangkalan untuk menunggu pelanggan, atau biasa disebut ojek pangkalan. Kemudahan dalam pemesanannya dengan menggunakan teknologi *smartphone* membuat ojek *online* semakin diminati.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan di Kota Banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau konsumen Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan yang pernah menggunakan jasa ojek online Grabbike dengan jumlah populasi 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *unknown populations* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Data di analisis dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji T. Yang kemudian diolah menggunakan program SPSS IBM 22.

Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi secara simultan terhadap pengambilan keputusan pembelian, hal ini dapat dilihat dari hasil nilai F_{hitung} sebesar 25.956 dan F_{tabel} 2,70, jadi F_{hitung} $25.956 > F_{tabel}$ 2,70 dan nilai signifikansi F adalah $0,000 < 0,05$. Secara parsial semua variabel berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya aku akan menambah (nikmat) kepada mu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-ku), maka pasti azab ku sangat berat,” (QS, Ibrahim: 7)”

“Korbankanlah masa mudamu untuk masa depanmu”

“- Clausan ”

PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu ya Allah, Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-citaku.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Abah dan Mama tercinta, Terima Kasih Abah atas sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu teruntuk Mama, Terima Kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Mama lakukan, semua yang terbaik.

Terima Kasih selanjutnya untuk adik-adikku yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti. Hadijah, Dicky Pramuja, dan Amalia. Terima Kasih juga untuk sahabat-sahabatku. Abdul Latif, Ryan Sumaji, Said Maulana, Reza Rahmadani, Irwan, Syahmiadi, Fahmy, pudail, dan Fakhrullah. Kalian adalah tempatku berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami di luar rumah.

Terima Kasih juga yang tak terhingga untuk dosen pembimbing. Pa Drs. Nispan Rahmi, M.Ag dan Pa Lutpi Sahal, S.H.I., M.Ag. Terima Kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa, sehingga masa kuliah selama 4,5 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah. Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Allah senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el

م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>jami’ah</i>
مَكْتَبَةٌ	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami lah</i>
---------------------------	---------	--------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
إِ	Kasrah	Ditulis	I
أُ	Dammah	Ditulis	U
شُكْر	Fathah	Ditulis	Syakara

قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	A kamilah
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	A salla
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	I syadid
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	U sudur

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai Ruwaidun
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au wa fir'auna zi al-autad

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	a'antum asyaddu khalqan
----------------	---------	-------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القران	Ditulis	al-Qur'an
الكتاب	Ditulis	al-kitab

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	as}-subhu
-------	---------	-----------

الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>
---------	---------	-------------------

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين وعلى أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ojek Online (Study Kasus Pengguna Ojek Online *GrabBike* di Kota Banjarmasin)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, SE., MM., dan Rimayanti, SE., MM., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Drs. Nispan Rahmi, M.Ag., selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing skripsi dan Lutpi Sahal, M.S.I. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh staf karyawan yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman literatur dalam penyusunan skripsi ini.
6. Abah dan Mama, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam skripsi ini, mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan. Sekali lagi penulis mengucapkan TerimaKasih. Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 13 juli 2020

Penulis,

Sandy Claudya

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
G. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
I. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KUALITAS LAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN KEPUTUSAN	
PEMBELIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2. Demensi Kualitas layanan	Error! Bookmark not defined.
B. Harga	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.

2.	Peranan Harga	Error! Bookmark not defined.
3.	Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
C.	Promosi	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.	Tujuan Promosi	Error! Bookmark not defined.
D.	Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.	Proses Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D.	Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G.	Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
H.	Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
I.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji asumsi klasik	Error! Bookmark not defined.
2.	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
2.	Deskripsi variabel kualitas layanan, harga, promosi, dan keputusan pembelian	Error! Bookmark not defined.
B.	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Multikolonieritas.....	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan Hasil Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
.....	DAFTAR PUSTAKA
.....	Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 skala pengukuran.....	40
Tabel 3.2 Definisi Variabel X dan Y	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 (X1.1) Menurut saya penampilan pengendara Grabbike sangat baik	54
Tabel 4.4 (X1.2) Menurut saya kondisi kendaraan yang digunakan oleh pengendara Grabbike dalam keadaan layak pakai/baik	55
Tabel 4.5 (X1.3) Setiap saya menggunakan jasa Grabbike di Kota Banjarmasin, pengendara Grabbike berperilaku ramah	56
Tabel 4.6 (X1.4) Pengendara Grabbike di Kota Banjarmasin cepat tanggap dalam melayani pesanan dari pelanggan.....	56
Tabel 4.7 (X1.5) Menurut saya keahlian pengendara dalam mengemudi kendaraan sangat bagus	57
Tabel 4.8 (X1.6) pengendara Grabbike memberikan jaminan keamanan kepada penumpang saat menggunakan jasa Grabbike	57
Tabel 4.9 (X1.7) pengendara Grabbike memberikan jaminan keselamatan kepada penumpang saat menggunakan jasa Grabbike	58
Tabel 4.10 (X2.1) Menurut saya tarif harga Grabbike sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.....	59
Tabel 4.11 (X2.2) Menurut saya tarif harga Grabbike sesuai dengan jarak yang ditempuh.....	59
Tabel 4.12 (X2.3) Menurut saya tarif harga Grabbike sesuai dengan kemampuan saya	60

Tabel 4.13 (X2.4) Menurut saya harga jasa ojek online Grabbike di Kota Banjarmasin sangat terjangkau	61
Tabel 4.14 (X3.1) Iklan ojek online Grabbike menjadi daya tarik bagi pelanggan..	61
Tabel 4.15 (X3.2) Ojek online Grabbike dipromosikan pelanggan dari mulut ke mulut	62
Tabel 4.16 (X3.3) Perusahaan Grabbike memberikan promosi agar pelanggan tertarik dengan layanan jasanya	63
Tabel 4.16 (X3.3) Perusahaan Grabbike memberikan promosi agar pelanggan tertarik dengan layanan jasanya	63
Tabel 4.17 (X3.4) Grabbike melakukan promosi melalui pemasaran digital seperti media massa dll	63
Tabel 4.18 (Y.1) Saya merasa keinginan dan kebutuhan saya terpenuhi dengan menggunakan jasa Grabbike	64
Tabel 4.19 (Y.2) Saya merasa jasa Grabbike yang paling tepat dibandingkan dengan jasa ojek online lain.....	65
Tabel 4.20 (Y.3) Grabbike memberi kemudahan dalam mengakses jasa ojek online.	65
Tabel 4.21 (Y.4) Saya sering menggunakan jasa Grabbike ketika saya dalam situasi yang mendesak	66
Tabel 4.22 (Y.5) Saya merasa puas setelah memakai jasa Grabbike	67
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel X ₁ Kualitas Layanan	68
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel X ₂ (Harga)	69
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel X ₃ (Promosi)	69
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Y Keputusan Pembelian	70
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel X ₁ , X ₂ dan X ₃	71

Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel Y	71
Tabel 4.29 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	72
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolonieritas	74
Tabel 4.31 Model Summary	77
Tabel 4.32 Hasil Uji F (Uji Simultan) ANOVA^a	78
Tabel 4.33 Hasil Uji T (Uji Parsial) Coefficients^a	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 proses keputusan pembelian	30
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	34
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Normal Uji T	48
Gambar 3.2 Kurva Distribusi Normal Uji	50
Gambar 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	73

