

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN DAYA SAING  
SEBAGAI MEDIASI DALAM JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**Disusun Oleh:**

**Nama** : Patrick Prada Justisia  
**Nomor Pokok** : K.2019.1.35102  
**Jurusan** : Manajemen  
**Program Studi** : Manajemen Pemasaran

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEÇWARA MALANG**

**2024**

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN DAYA SAING  
SEBAGAI MEDIASI DALAM JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**Disusun Oleh:**

**Nama** : Patrick Prada Justisia  
**Nomor Pokok** : K.2019.1.35102  
**Jurusan** : Manajemen  
**Program Studi** : Manajemen Pemasaran

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA MALANG**

**2024**

# Lembar Persetujuan

## SKRIPSI

PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN DAYA SAING SEBAGAI MEDIASI DALAM JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB

Oleh :

PATRICK PRADA JUSTISIA

K.2019.1.35102

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :  
23 Pebruari 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

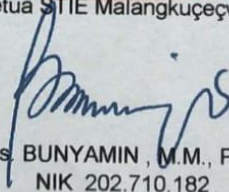
Dosen Pembimbing



Dr. HANIF MAULUDIN, SE, MSi.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuççwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

# PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 4 Agustus 2023



Patrick Prada Justisia

NPK: K.2019.1.35102

## SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Hanif Mauludin, SE, MSi.  
NIK : 202.710.310

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Patrick Prada Justisia  
NPK : K.2019.1.35102  
Program Studi : Manajemen  
Alamat :  
  
No HP :  
E-mail :

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçęwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: mahasiswa STIE Malangkucecwara

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN DAYA SAING SEBAGAI MEDIASI DALAM JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 8 Agustus 2023

Dosen pembimbing skripsi,



(Dr. Hanif Mauludin, SE, MSi.)  
NIK. 202.710.310

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya selaku peneliti serta penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu membimbing, menemani, memberkati dari awal perkuliahan hingga saat ini bisa menyelesaikan skripsi.
2. Orang tua Mama (Tutik) dan Papa (Prapto), Saudara (Prado), nenek, dan saudara – saudara yang memberikan dukungan sampai saat ini.
3. Pasangan saya Monica Ayu Jowana yang selalu memberikan dukungan penuh, memberikan motivasi, semangat dan selalu memberikan doa yang terbaik agar dapat berjalan dengan lancar.
4. Drs. Bunyamin, MM, Ph. D selaku ketua STIE Malangkecewara Malang.
5. Dra. Lindananty, MM selaku ketua programs Studi Manajemen STIE Malangkecewara Malang.
6. Dr. Hanif Mauludin, SE, MSi selaku dosen pembimbing skripsi.
7. Dr. Uke Prajogo STP, M.M, selaku dosen wali yang memberi arahan dalam perkuliahan.
8. Dosen Penguji Skripsi
9. Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada teman-teman satu angkatan 2019 dan banyak lagi, yang sudah memberikan saya motivasi, semangat, dan juga sebuah harapan untuk terus berjuang tanpa lelah.

## **ABSTRAK**

Dunia sedang dilanda oleh teknologi atau internet yang semakin maju dan sangat berpengaruh terhadap kemudahan dalam berbagai bidang mulai dari berkomunikasi, pekerjaan, seluruh aktivitas manusia dan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan manusia sehari-hari. Dalam hal ini kegiatan teknologi pemasaran yang dilakukan sejumlah bidang amat penting dilakukan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *digital marketing* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan daya saing sebagai mediasi dalam jasa transportasi online grab. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan *Total Sampling* dan sampel yang digunakan sebanyak 121 responden yang menggunakan aplikasi transportasi online Grab. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan memaparkan bahwa *digital marketing*, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya daya saing memiliki pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *digital marketing; kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; daya saing*

## **ABSTRACT**

The world is being hit by technology or the internet which is increasingly advanced and greatly affects the convenience in various fields ranging from communication, work, all human activities and the use of technology to meet daily human needs. In this case, marketing technology activities carried out by a number of fields are very important. The purpose of this study was to determine the effect of digital marketing and service quality on customer satisfaction with competitiveness as mediation in grab online transportation services. The type of research used is quantitative. The sampling technique used was Total Sampling and the sample used was 121 respondents who used the Grab online transportation application. The conclusion of the research conducted explains that digital marketing, service quality has an influence on customer satisfaction. Furthermore, competitiveness has an influence on customer satisfaction.

***Keywords:*** *digital marketing; service quality; customer satisfaction; competitiveness*



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat perlindungan-Nya, penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: Pengaruh *Digital Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Daya Saing Sebagai Mediasi Dalam Jasa Transportasi Online Grab.

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Penutup.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan penulis miliki, meskipun telah mengarahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

## DAFTAR ISI

Cover .....	2
Halaman Judul .....	2
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	3
KATA PENGANTAR .....	6
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI .....	10
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN .....	12
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang .....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Digital Marketing .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Daya Saing .....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Peneliti Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	Error! Bookmark not defined.
BAB III .....	Error! Bookmark not defined.
METODELOGI PENELITIAN .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel .....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Objek dan Sumber Data Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Objek Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.

<b>3.4 Definisi Operasional</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>3.5 Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>3.6 Metode Analisis Data</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Parsial Least Square (PLS) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model atau <i>Measurement Model</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>BAB IV</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PEMBAHASAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 PT GRAB INDONESIA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>4.3 Deskripsi Responden Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>4.3 Analisis Data Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENUTUP</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>5.2 Kontribusi Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>5.4 Saran – saran</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Lampiran 1: Kuesioner</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Lampiran 2. Variabel Operasional Dan Indikator Empiris</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Lampiran 3: Hasil Analisis Algorithm SmartPLS 3</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Lampiran 4: Hasil Analisis Boothstrapping SmartPLS 3</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Lampiran 5: Data Kuesioner</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Lampiran 6: Foto Objek</b> .....	Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.2 Loading Factor .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 3 Loading Factor .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 4 Average Variamce Extracted .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 5 Composite Reliability .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 6 Hasil Path Coefficients .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <b>Kerangka Berfikir</b> .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4.1 Hasil Pengolahan Data Tahap 1 .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4.2 Hasil Pengolahan Data Tahap 2 .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

Lampiran 2. 1 Variabel Operasional dan Indikator Empiris .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 1 Path Coefficients .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 2 Outer Loading .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 3 Outer Weights .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 4 R Square.....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 5 F Square .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 6 Construct Reliability dan Validity.....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 7 Inner Model.....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 4. 1 Total Indirect Effects .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 4. 2 Specific Indirect Effects .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 4. 3 Outer Loading .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 5. 1 Data Kuesioner .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

Lampiran 6. 1 Foto Objek .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**