

**PENGARUH ULASAN PELANGGAN (*CUSTOMER REVIEW*), JAM  
KERJA, DAN PERSAINGAN TERHADAP JUMLAH PESANAN (*ORDER*)  
PADA DRIVER GRABBIKE  
(Studi Kasus Pada Driver Grab Bike Di Kota Malang)**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH ULASAN PELANGGAN (*CUSTOMER REVIEW*),  
JAM KERJA, DAN PERSAINGAN TERHADAP JUMLAH  
PESANAN (*ORDER*) *DRIVER GRABBIKE*  
(STUDI KASUS PADA *DRIVER GRABBIKE* DI KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Oleh :

MARIA EMBUN INTANIN JELITA

NIM. 2022120217

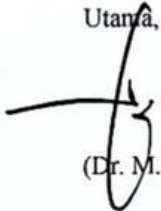
Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada tanggal : 30 MARET 2026

Dosen Pembimbing

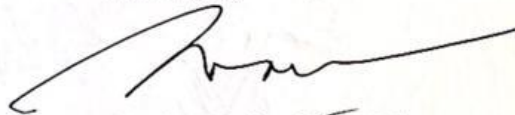
Utama,



(Dr. M. Rifa'i, SE., MM.)

Dosen Pembimbing

Pendamping,



(Noviana Yaniar, S.Si, MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi,



(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH ULASAN PELANGGAN (*CUSTOMER REVIEW*),  
JAM KERJA, DAN PERSAINGAN TERHADAP JUMLAH  
PESANAN (*ORDER*) *DRIVER GRABBIKE*  
(STUDI KASUS PADA *DRIVER GRABBIKE* DI KOTA MALANG)

SKRIPSI

Oleh :

MARIA EMBUN INTANIN JELITA

NIM. 2022120217

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Tim Penguji :

1. Dr. M. Rifa'i, SE., MM.
2. Noviana Yaniar, S.Si, MM
3. Moh. Askiyanto, SE., MM



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Ahmad Nukoni, SE., MSA  
NUPTK. 1402-160130123

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARIA EMBUN INTANIN JELITA  
NIM : 2022120217  
Program Studi : Manajemen  
Program : Sarjana  
Judul : PENGARUH ULASAN PELANGGAN (*CUSTOMER REVIEW*), JAM KERJA, DAN PERSAINGAN TERHADAP JUMLAH PESANAN (*ORDER*) *DRIVER GRABBIKE* (STUDI KASUS PADA *DRIVER GRABBIKE* DI KOTA MALANG)

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 April 2026  
Yang Membuat Pernyataan,



MARIA EMBUN INTANIN JELITA  
NIM. 2022120217

## MOTTO

*“siapa yang bertahan dialah yang akan menuai hasil”*



## BIODATA DIRI



### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Maria Embun Intanin Jelita
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Rapas 28 Mei 2002
4. Motto Hidup : Siapa Yang Bertahan Akan Menuai Hasil
5. Cita-Cita : Bekerja Sesuai Passion
6. E-mail : intanjelita456@gmail.com
7. No.Telp : 0882009266607
8. Perguruan Tinggi : Universitas Tribhuwana Tunggadewi  
Malang
9. Fakultas : Ekonomi
10. Program studi : Manajemn

### B. Riwayat Pendidikan

|                       | SD        | SMP                        | SMA                                 |  |
|-----------------------|-----------|----------------------------|-------------------------------------|--|
| Nama insitusi         | SD Rapas  | SMP Negeri 12<br>satarmese | SMK Sadar<br>Wisata Ruteng          |  |
| Jurusan               |           |                            | Usaha<br>Perjalanan<br>Wisata (UPW) |  |
| Tahun masuk-<br>lulus | 2009-2015 | 2015-2018                  | 2018-2021                           |  |

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, berkat, kesehatan, dan kekuatan yang senantiasa menyertai penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, atas doa yang tiada henti, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moral dan material yang menjadi sumber semangat utama bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan civitas akademika, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.
5. Diri sendiri, yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses dan tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Teman-teman seperjuangan, atas kebersamaan, bantuan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari kontribusi kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya penulisan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Ulasan Pelanggan (*Customer review*) Terhadap Jumlah psanan (*Order*) Driver *Grabcar* Dan *Grabike* ” akhirnya dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak . Untuk itu patut mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Prof. Dody Wirawan Irwanto, SE.,M.Com., Ph.D selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
2. Bapak Dr. Ahmad Mukoffi, SE.,M.SA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
3. Bapak Moh. Askiyanto , SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
4. Bapak Dr. Muhamad Rifai, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran dan penegrtian membimbing penulis untuk meneyelasikan Proposal Penelitian ini
5. Ibu NovianaYaniar, S.Si, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat dan arahan untuk meneyelesaikan Proposal ini .
6. Teristimewah kedua orangtua penulis yang telah membantu dan mendukung penulis hingga penulisan proposal ini dapat terselesaikan.

Sebagai akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini masih jauh dari kata sempurna .Segala kritik dan saran dari semua pihak sangat dibutuhkan demi penyempurnaan proposal ini . Besar harapan agar proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang 2025

Maria Embun Intanin Jelita



## DAFTAR ISI

|                                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                             | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                              | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                                              | <b>iii</b>  |
| <b>MARIA EMBUN INTANIN JELITA .....</b>                                     | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                                                          | <b>iv</b>   |
| <b>BIODATA DIRI .....</b>                                                   | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                                     | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                      | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                        | <b>xv</b>   |
| <b>BAB 1 .....</b>                                                          | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                    | 1           |
| 1.2 Fokus Penelitian .....                                                  | 8           |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                                                   | 9           |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                                  | 10          |
| 1.5 Paradigma Penelitian.....                                               | 10          |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                                                 | 11          |
| 1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....                                          | 12          |
| <b>BAB II .....</b>                                                         | <b>13</b>   |
| <b>LANDASAN TEORI.....</b>                                                  | <b>13</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                               | 13          |
| 2.2 Landasan Teori .....                                                    | 21          |
| 2.2.1 Definisi Grab .....                                                   | 21          |
| 2.2.2 Definisi Ulasan Pelanggan ( <i>customer review</i> ) .....            | 22          |
| 2.2.3 Pentingnya Ulasan Pelanggan ( <i>customer review</i> ) .....          | 23          |
| 2.2.4 Jenis-jenis Ulasan pelanggan ( <i>customer review</i> ) .....         | 25          |
| 2.2.5 Definisi Jam kerja.....                                               | 26          |
| 2.2.6 Definisi Persaingan .....                                             | 26          |
| 2.2.7 Kerangka Teori.....                                                   | 27          |
| 2.2.7.1 Teori Electronic Word of Mouth (e-WOM) .....                        | 27          |
| 2.2.7.2 Teori Produktivitas Kerja ( <i>Work Productivity Theory</i> ) ..... | 28          |
| 2.2.7.3 Teori persaingan - Five Forces Model (Michael Porter) .....         | 29          |
| 2.2.8 Kerangka Konsep .....                                                 | 32          |
| 2.2.9 Hubungan Antara variabel .....                                        | 33          |
| 2.2.10 Hipotesis.....                                                       | 35          |
| Hipotesis dari penelitian ini adalah :                                      | 35          |
| <b>BAB III.....</b>                                                         | <b>36</b>   |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                              | <b>36</b>   |

|                                   |                                                                                   |           |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1                               | Desain Penelitian .....                                                           | 36        |
| 3.2                               | Jenis Penelitian .....                                                            | 36        |
| 3.3                               | Lokasi dan Waktu Penelitian.....                                                  | 37        |
| 3.4                               | Populasi dan Sampel .....                                                         | 37        |
| 3.4.1                             | Populasi .....                                                                    | 37        |
| 3.4.2                             | Sampel.....                                                                       | 38        |
| 3.5                               | Metode Pengambilan Sampel.....                                                    | 38        |
| 3.6                               | Metode Pengumpulan Data .....                                                     | 39        |
| 3.7                               | Teknik Analisis Data .....                                                        | 43        |
| <b>BAB IV.....</b>                |                                                                                   | <b>47</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                                                   | <b>47</b> |
| 4.1                               | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                              | 48        |
| 4.1.1                             | Analisis Statistik Deskriptif Data Responden .....                                | 54        |
| 4.2                               | Data Hasil Uji Statistik.....                                                     | 59        |
| 4.3                               | Pembahasan .....                                                                  | 70        |
| 4.3.1                             | Pengaruh Ulasan Pelanggan (x1) terhadap Jumlah <i>Order Driver</i> GrabBike ..... | 70        |
| 4.3.2                             | Pengaruh Jam Kerja (x2) terhadap Jumlah <i>Order Driver</i> GrabBike ..           | 71        |
| 4.3.3                             | Pengaruh Persaingan (x3) terhadap Jumlah <i>Order Driver</i> GrabBike ..          | 71        |
| 4.3.4                             | Pengaruh Ulasan Pelanggan, Jam Kerja, dan Persaingan secara Simultan .....        | 72        |
| <b>BAB V.....</b>                 |                                                                                   | <b>73</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN HASIL.....</b>  |                                                                                   | <b>73</b> |
| 5.1                               | KESIMPULAN .....                                                                  | 73        |
| 5.2                               | SARAN .....                                                                       | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>        |                                                                                   | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>    |                                                                                   | <b>81</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.7 Definisi variabel Oprasional .....                                               | 41 |
| Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....                        | 54 |
| Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Sebagai Driver GrabBike ..... | 55 |
| Tabel 4.1.4 Deskripsi Jawaban Responden Varibel Ulasan Pelanggan (x1)                      |    |
| Tabel 4.1.5 Deskriptif Jawaban Responden Variabel x2 Jam Kerja.....                        | 56 |
| Tabel 4.1.6 Deskriptif Jawaban Responden Variabel x3 Persaingan.....                       | 57 |
| Tabel 4.1.7 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Y Jumlah Order .....                     | 57 |
| Tabel 4.2.1 Hasil Uji Validitas Ulasan pelanggan (x1) .....                                | 58 |
| Tabel 4.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Jam Kerja (x2) .....                              | 60 |
| Tabel 4.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persaingan (x3).....                              | 61 |
| Tabel 4.2.4 Hasil Uji Validitas Variabel Jumlah Order (y) .....                            | 61 |
| Tabel 4.2.5 Hasil Uji Reabilitas x1,x2,x3 dan y .....                                      | 62 |
| Tabel 4.2.6 hasil Uji Normalitas .....                                                     | 63 |
| Tabel 4.2.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                              | 64 |
| Tabel 4.2.8 Hasil Uji Heteroskedatisitas.....                                              | 65 |
| Tabel 4.2.9 Hasil Uji Hipotesis.....                                                       | 66 |
| Tabel 4.2.10 Hasil Uji F Secara Simultan.....                                              | 67 |
| Tabel 4.2.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                               | 69 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| Kerangka Konsep .....          | 32  |
| Gambar Gambar Dokumentasi..... | 101 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                | 79  |
| Lampiran 2 Data Hasil Tabulasi .....                 | 85  |
| Lampiran 3 Karakteristik Jawaban Responden.....      | 87  |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....                 | 96  |
| Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas.....                 | 98  |
| Lampiran 6 Hasil Hasil Uji Asumsi Klasik .....       | 98  |
| Lampiran 7 Hasil Uji T .....                         | 99  |
| Lampiran 8 Hasil Uji F .....                         | 100 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R) ..... | 100 |

