

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK
(Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan
Tahun 2017 Kelas 6B1, 6B2 dan 6C Pengguna Layanan *Go-Ride*
dan *Go-Food* di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)**

SKRIPSI

**Oleh :
Ari Wibowo
201610325041**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan *Go-Jek* (Studi Kasus
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun
2017 Kelas 6B1, 6B2 dan 6C Pengguna Layanan
Go-Ride dan *Go-Food* di Universitas Bhayangkara
Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Ari Wibowo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325042

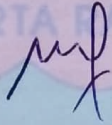
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2020

Jakarta, 21 Juli 2020

MENYETUJUI

Pembimbing


M Fadhli Nursal, SE., MM

NIDN : 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keuasan Pelanggan Go-Jek (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2017 Kelas 6B1, 6B2 dan 6C Pengguna Layanan *Go Ride* dan *Go-Food* di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Ari Wibowo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325042

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2020

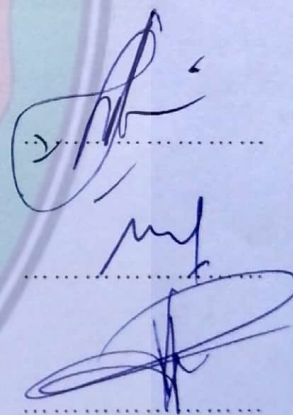
Jakarta, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Andrian, SE., MM.
NIDN : 0321077102

Penguji I : M. Fadhli Nursal, SE., MM.
NIDN : 0325057908

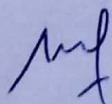
Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, SE., MM.
NIDN : 0309048102



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

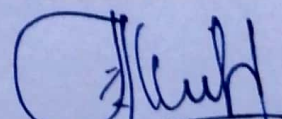


M. Fadhli Nursal, SE., MM.

NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.

NIDN : 0318107101

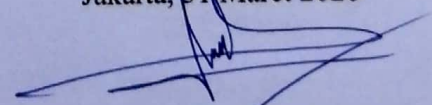
KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Jek*: “Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Pengguna Layanan *Go-Ride* dan *Go-Food* di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Penulis menyadari bahwa cukup banyak menghadapi kendala, hambatan serta kesulitan, namun berkat doa, usaha, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat maka skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa penghormatan dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Inspektur Jendral Polisi (P) Dr (c) Drs. Bambang Karsono, SH., MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, CA, CSRA, CMA, CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M Fadhli Nursal, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama ini.
5. Orangtua penulis, Bapak Hariyono dan Ibu Lilik Indriati yang telah memberikan doa, semangat, serta materi selama penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap kedepannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 31 Maret 2020



Peneliti

Ari Wibowo

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2017 Kelas 6B1, 6B2, dan 6C Pengguna Layanan *Go-Ride* dan *Go-Food* di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan skripsi.

Apabila dikemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta 04 Agustus 2020



Ari Wibowo

201610325042

ABSTRAK

Ari Wibowo, 201610325042 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Jek* (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Pengguna Layanan *Go-Ride* dan *Go-Food* Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Jek*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan teknik sampling *Non Probability Sampling* (Kuota Sampling). sampel yang didapat sebanyak 77 responden. Berdasarkan hasil uji t , variabel Harga memiliki nilai t hitung lebih tinggi dari t tabel yaitu 5,649 lebih kecil dari 1,99 yang artinya secara parsial Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, variable Kualitas Pelayanan memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 3,541 lebih besar dari 1,99 yang artinya Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji F , nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 60,213 lebih besar dari 3,12 yang artinya kedua variabel memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan dari hasil R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,619 hal ini berarti variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh 61,9 % terhadap kualitas pelayanan, dan sisanya dipengaruhi oleh factor lainnya yang tidak diteliti.

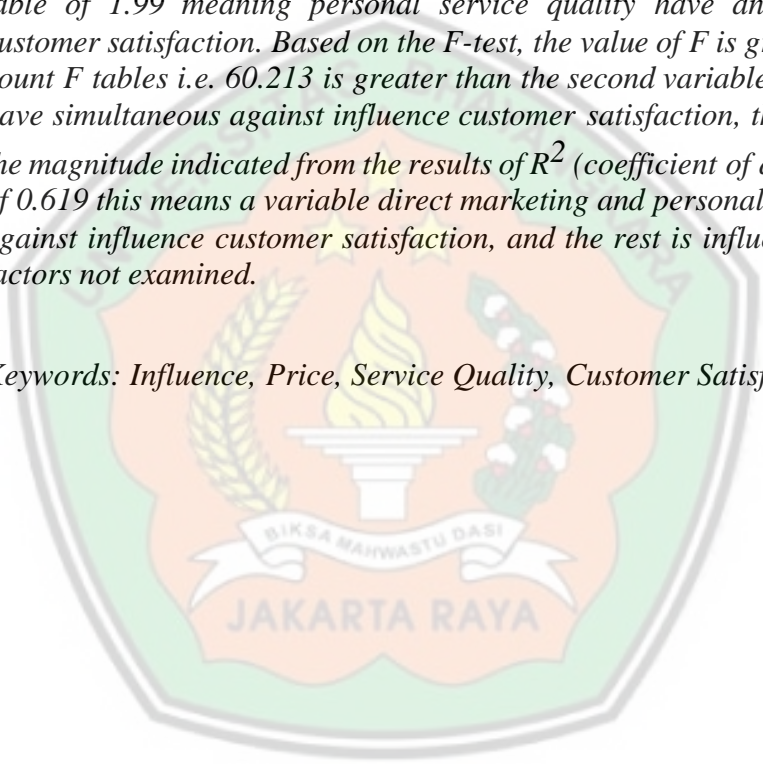
Kata Kunci : Pengaruh, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ari Wibowo, 201510325104 *The Influence Of Price Andservice Quality On Go-Jek Customer Satisfaction (A Case Study on User of Go-Ride and Go-Food Service at University of Bhayangkara Jakarta Raya)*

This research aims to know the the influence of price andservice quality on Go-Jek customer satisfaction . This research is quantitative research. By using the technique of sampling Probability Sampling, i.e. a Quota Sampling of samples obtained as many as 77 respondents. Based on the test results of the variable t, price have t count greater than t greater 5.649 > 1.99 meaning partially price have an influence on customer satisfaction, while variable service quality have t count greater than t greater 3.541 IE table of 1.99 meaning personal service quality have an influence on customer satisfaction. Based on the F-test, the value of F is greater than the count F tables i.e. 60.213 is greater than the second variable meaning 3.12 have simultaneous against influence customer satisfaction, the influence of the magnitude indicated from the results of R^2 (coefficient of determination) of 0.619 this means a variable direct marketing and personal selling 61.9% against influence customer satisfaction, and the rest is influenced by other factors not examined.

Keywords: Influence, Price, Service Quality, Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Manajemen Pemasaran dan Jasa	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2. Pengertian Jasa	10
2.2. Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	13
2.2.4. Manfaat Kepuasan Konsumen	13
2.3. Kualitas Pelayanan	14
2.3.1. Dimensi Kualitas Jasa	15
2.4. Harga	16
2.3.1. Tujuan Penentuan Harga	16
2.5. Penelitian Terdahulu	17
2.6. Kerangka Konseptual Penelitian.....	22

2.7. Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.3. Wktu dan Lokasi Penelitian.....	25
3.4. Variabel Penelitian.....	25
3.5. Identifikasi Variabel.....	26
3.6. Definisi Variabel.....	26
3.7. Pengukuran Variabel.....	26
3.8. Definisi Operasional.....	27
3.9. Populasi dan Sampel	29
3.10. Teknik Pengambilan Sampel	29
3.11. Sumber Data	30
3.12. Teknik Pengumpulan Data	30
3.13. Metode Analisis Data	30
3.13.1. Uji Validitas	30
3.13.2. Uji Reliabilitas	31
3.13.3. Uji Asumsi Klasik	31
3.13.4. Analisa Regresi Linear Berganda	33
3.13.5. Analisa Koefisien Determinasi	33
3.13.6. Uji Hipotesis	33
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1. Sejarah <i>Go-Jek</i>	36
4.1.2. Visi dan Misi.....	37
4.1.3. Logo <i>Go-Jek</i>	38
4.1.4. Tiga Pilar <i>Go-Jek</i>	39
4.1.5. Struktur Organisasi <i>Go-Jek</i>	39
4.1.6. Deskripsi Pekerjaan.....	40
4.1.7. Layanan Yang Ditawarkan	43
4.2. Penjelasan Singkat Proses Penelitian	45
4.3. Analisis Deskriptif	45
4.4. Hasil Pengujian Instrumen	50
4.4.1. Uji Validitas.....	45

4.4.2. Uji Reliabilitas	53
4.5. Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1. Uji Normalitas.....	55
4.5.2. Uji Multikolinieritas.....	56
4.5.3. Uji Heterokedastisitas.....	56
4.6. Analisis Linear Berganda	57
4.7. Uji Koefisien Determinasi	58
4.8. Uji Hipotesis	59
4.8.1. Uji t.....	59
4.8.2. Uji f	60
BAB 5 PENUTUP	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Implikasi Manajerial	62
5.3. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Tarif Ojek <i>Online</i> tahun 2017	2
1.2	<i>Top Brand Index</i> 2016 Fase 2	4
2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
3.1	Definisi Operasional.....	27
4.1	Jumlah Sampel Yang Berkumpul.....	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang saku per Bulan	48
4.5	Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan <i>Go-Ride</i>	49
4.6	Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan <i>Go-Food</i>	50
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	50
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	54
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.13	Hasil Uji Normalitas.....	55
4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	56
4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
4.17	Hasil Uji t.....	59
4.18	Hasil Uji F.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	23
4.1	Logogram <i>Go-Jek</i>	39
4.2	Struktur Organisasi <i>Go-Jek</i>	40
4.3	Tampilan Aplikasi <i>Go-Jek</i>	44
4.4	Hasil Uji Heterokedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda
- Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 11 Tabel Distribusi T
- Lampiran 12 Tabel Distribusi R
- Lampiran 13 Tabel Distribusi F
- Lampiran 14 Uji Plagiat
- Lampiran 15 Uji Referensi