

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN GOJEK DI KOTA
BEKASI**

(STUDI KASUS WARGA HARAPAN JAYA 2)

SKRIPSI

Oleh:

Chuck Noris Rupelu

202010325191



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Bekasi (Studi
Kasus Warga Harapan Jaya 2)

Nama Mahasiswa : Chuck Noris Rupelu

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325191

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

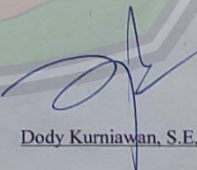
MENYETUJUL,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Supriyanto, S.E., M.M

NIDN. 0020067201


Dody Kurniawan, S.E., M.M

NIDN. 0319087903

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan
Pealanggan Gojek Di Kota Bekasi (Studi Kasus Warga Harapan
Jaya 2)

Nama Mahasiswa : Chuck Noris Rupelu

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325191

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si
NIDN. 0302016002

Sekretaris Tim Penguji : Cahyadi Husadha, S.E., M.M
NIDN. 0304068209

Penguji : Supriyanto, S.E., M.M
NIDN. 0020067201

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chuck Noris Rupelu
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325191
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Juli 2001
Alamat : Perumahan Harapan Jaya II
JL.S.Memberamo 74, Bekasi, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Bekasi (Studi Kasus Warga Harapan Jaya 2). Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk 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 untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jakarta, 25 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Chuck Noris Rupelu

202010325191

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Bekasi (studi kasus warga harapan jaya 2). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 130 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji f untuk menguji hipotesis. Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualits Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar $6.200 >$ dari t tabel sebesar 1.978 dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, dan Harga juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar $4.551 >$ dari t tabel sebesar 1.978 dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Sementara itu, hasil uji f menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai f hitung sebesar 52.274 yang lebih besar dari f tabel sebesar 3.07 dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.452, Sehingga dapat di simpulkan bahwa kedua variabel ini memiliki kontribusi 45.2% terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Harapan Jaya 2 Kota Bekasi dan sisanya sebesar 54.8% di pengaruhi oleh faktor faktor lain yang tidak penulis teliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and price on Gojek customer satisfaction in Bekasi City (case study of Harapan Jaya Residents 2). The research method used was a quantitative method using a questionnaire distributed to 130 respondents. Data analysis was carried out using the t test and f test to test the hypothesis. The t test results show that Service Quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, with a calculated t value of 6,200 > from a t table of 1,978 and a significance value of $0.000 < 0.05$, and Price also has a positive and significant influence on Customer Satisfaction, with a t value The count is 4,551 > from the t table of 1,978 and the significant value is $0.000 < 0.05$. Meanwhile, the results of the f test show that Service Quality and Price simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction, with a calculated f value of 52,274 which is greater than the f table of 3.07 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) is 0.452, so it can be concluded that these two variables contribute 45.2% to Gojek Customer Satisfaction in Harapan Jaya 2 Bekasi City and the remaining 54.8% is influenced by other factors that the author did not examine.

Keywords: Service Quality, Price, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Bekasi (Studi Kasus Warga Harapan Jaya 2)”**.

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr.Drs.Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D. Crim(HC) Sebagai Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navianti S.T., M.M sebagai Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing Akademik Kelas A03 Manajemen Angkatan 2020.
5. Supriyanto, S.E., M M sebagai Dosen Pembimbing I, peneliti ini bisa berproses menyelesaikan skripsi dengan lancar berkat dukungan dan bimbingan Bapak.
6. Dody Kurniawan, S.E, M.M sebagai dosen pembimbing II yang selalu memberi dukungan serta ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu Dosen beserta staff di lingkungan FEB UBJ, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu saya selama menempuh pendidikan S-1 ini.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, Bapak saya Taufik Rupelu dan Ibu saya Satriyah atas cinta dan kasih sayang, kesabaran dan dukungan yang selalu diberikan dan juga telah memberikan motivasi, dan doa selama penyusunan skripsi.
9. Teruntuk adik saya, Franco Nero Rupelu yang telah memberikan dukungan, yang selalu berjuang bersama saya, dan selalu ada untuk saya, dan pemberi semangat kepada saya.
10. Teruntuk teman dekat saya memberikan dukungan, bantuan, perhatian, dan semangat kepada saya selama pengerjain skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak dan memohon maaf tidak bisa menyebutkan satu per satu. Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini semoga kebbaikannya dibalas oleh Allah SWT Aamiin.

Bekasi 25 Julil 2024

Penulis

Chuck Noris Rupelu

202010325191

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Telaah Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	11

2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Harga	17
2.2 Telaah Empiris	19
2.2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Populasi Dan Sampel	29
3.2.1 Populasi Penelitian	29
3.2.2 Sampel Penelitian.....	29
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukurannya	30
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	30
3.4.2 Skala Pengukuran.....	33
3.5 Metode Analisis Data	33
3.5.1 Uji Validitas.....	34
3.5.2 Uji Reabilitas	34
3.6 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.1 Uji Normalitas.....	35

3.6.2 Uji Multikolinieritas.....	35
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.8 Uji Hipotesis.....	37
3.8.1 Uji Koefisien Determinasi.....	37
3.8.2 Uji Parsial (Uji T)	37
3.8.3 Uji Simultan (Uji F)	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
4.1.2 Visi	41
4.1.3 Misi	41
4.1.4 Logo Gojek	42
4.1.5 Layanan	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Identitas Responden	44
4.3 Hasil Analisis Data	48
4.3.1 Uji Validitas.....	48
4.3.2 Uji Reabilitas	50
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	52

4.4.1 Uji Normalitas.....	52
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	53
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.6 Uji Hipotesis.....	57
4.6.1 Uji Parsial (Uji T)	57
4.6.2 Uji Simultan (Uji F)	58
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.7 Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	60
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Keterbatasan.....	64
5.3 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Transportasi Online Di Jabodetabek 2022.....	3
Tabel 1.2 Daftar Tarif Gojek, Grab, dan Maxim 2024	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuisisioner.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	46
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualita Pelayanan.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.11 Analisis Linear Berganda.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.14 Analisis Koefisien Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Gojek.....	42
Gambar 4.2 Layanan Pada Gojek	43
Gambar 4.3 Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Gambar 4.4 Diagram karakteristik responden berdasarkan usia	46
Gambar 4.5 Diagram karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	47
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Uji Plagiarisme	75
LAMPIRAN 2 Uji Referensi.....	77
LAMPIRAN 3 Kuesioner Penelitian	86
LAMPIRAN 4 Tabulasi Data	92
LAMPIRAN 5 Uji SPSS 26	111
LAMPIRAN 6 Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) df 1 – 200	123
LAMPIRAN 7 Titik Persentase Distribusi t DF = 1 – 200	135
LAMPIRAN 8 Titik Persentase Distribusi F Probabilita = 0.05	145
LAMPIRAN 9 Buku Bimbingan Skripsi	152
LAMPIRAN 10 Daftar Riwayat Hidup	155

