

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. GOJEK INDONESIA**

(Studi Kasus pada Pelanggan di Kota Bekasi Utara)

SKRIPSI

Oleh :

Hani Geralda Karo Karo

202110325317



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Gojek Indonesia (Studi Kasus pada Pelanggan di Kota Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Hani Geralda Karo Karo

Nomor Pokok : 202110325317

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M.

NIDN: 0318087101


Ir. Djuni Thamrin, M.S., Ph.D

NIDN: 0307066401

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Gojek Indonesia (Studi Kasus pada Pelanggan di Kota Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Hani Geralda Karo Karo

Nomor Pokok : 202110325317

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., M.B.A.
NIDN: 0310036407

Sekretaris Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN: 0319067606

Penguji : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M.
NIDN: 0318087101

Decalaeun
Shir
Hafy

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

[Signature]
Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601

[Signature]
Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M.
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hani Geralda Karo Karo
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325317
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Februari 2003
Alamat : Perum Mula Sakti Indah Blok P4 No. 5 RT.
012/021 Kaliabang Tengah, Bekasi Utara,
17125

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Gojek Indonesia (Studi Kasus pada Pelanggan di Kota Bekasi Utara)" ini adalah benar-benar merupakan 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 di kemudian hari ditemukan adanya 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 untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 13 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



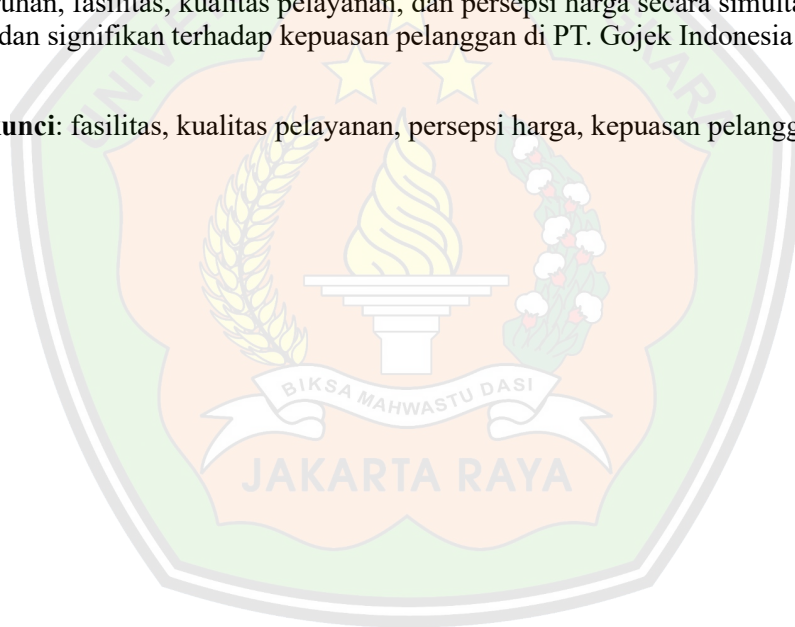
Hani Geralda Karo Karo

202110325317

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Gojek Indonesia, dengan fokus pada pelanggan di Kota Bekasi Utara. Diharapkan bahwa peningkatan dalam fasilitas, kualitas pelayanan, dan persepsi harga akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang merupakan pengguna Gojek di wilayah Kota Bekasi Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Gojek. Analisis data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, diikuti dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, fasilitas, kualitas pelayanan, dan persepsi harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Gojek Indonesia di Kota Bekasi Utara.

Kata kunci: fasilitas, kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of facilities, service quality, and price perception on customer satisfaction at PT. Gojek Indonesia, focusing on customers in North Bekasi City. It is expected that improvements in facilities, service quality, and price perception will contribute to increased customer satisfaction. The research sample consists of 100 respondents who are Gojek users in the North Bekasi area. The method used in this study is descriptive quantitative, with data collection conducted through questionnaires distributed to Gojek customers. Data analysis is performed using research instruments that include validity tests, reliability tests, and classical assumption tests such as normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests, followed by hypothesis testing using t-tests and f-tests. The data is analyzed using SPSS version 25.0. The results indicate that the facility variable does not have a positive and significant effect on customer satisfaction, while the service quality and price perception variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Overall, facilities, service quality, and price perception simultaneously have a positive and significant impact on customer satisfaction at PT. Gojek Indonesia in North Bekasi City.

Keywords: *facilities, service quality, price perception, customer satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan penyertaannya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan proposal skripsi yang berjudul “PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GOJEK INDONESIA” ini tepat pada waktunya. Proposal ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada jurusan Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Maka, dalam kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik berupa bimbingan, dorongan atau motivasi kepada penulis selama penelitian ini berlangsung. Ucapan terimakasih juga tak lupa disampaikan pelh peneliti kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan Dosen Pembimbing I skripsi. Terimakasih telah membimbing, memberikan arahan, dorongan serta motivasi kepada peneliti dalam proses menyelesaikan proposal skripsi ini
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Bapak Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing II skripsi.
Terimakasih telah membimbing, memberikan arahan, dorongan serta motivasi kepada peneliti dalam proses menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Prof. Dr.Adler Haymans Manurung, S.E., S.H., M.Com., M.E., CERA, CBV, CIMBA, RFC, CIRR, CIQnR, CIQaR, CDMS, CIFM, CIPA, CIMA, CIERM. selaku dosen Pembimbing Akademik
6. Dosen dan seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Keluarga saya, Mama, Papa, dan Abang yang selalu memberikan dukungan baik doa, motivasi, maupun materi sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini
8. Teman “Camet” dan teman seperbimbingan yang sudah menjadi teman seperjuangan skripsi yang tidak bisa disebutkan namanya satu-satu. Terimakasih sudah berjuang, saling membantu, dan mendukung dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Hani Geralda Karo Karo. Terimakasih karena sudah berjuang dan bertahan sampai saat ini, tidak menyerah dan bekerja keras dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang

membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini. Penulis sangat berharap semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 13 Januari 2025

Penulis

Hani Geralda Karo Karo

NPM. 202110325317



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH EMPIRIS	13
2.1 Telaah Pustaka.....	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa	14
2.1.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.1.5 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
2.1.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.2 Fasilitas	19
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	19
2.1.2.2 Indikator Fasilitas Jasa	20
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas Jasa	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	24

2.1.4	Persepsi Harga.....	27
2.1.4.1	Pengertian Persepsi Harga.....	27
2.1.4.2	Konsep Harga.....	28
2.1.4.3	Indikator Harga	30
2.1.4.4	Tujuan Penetapan Harga	31
2.1.4.5	Strategi Penetapan Harga	32
2.2	Telaah Empiris	34
2.3	Kerangka Konseptual	39
2.4	Hipotesis.....	41
BAB III	METODELOGI PENELITIAN.....	46
3.1	Desain penelitian.....	46
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.2.1	Populasi Penelitian.....	46
3.2.2	Sampel Penelitian.....	47
3.3	Jenis dan Sumber data.....	48
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	49
3.4.1	Operasioanal Variabel	49
3.4.2	Skala Pengukuran.....	52
3.5	Metode Analisis Data	52
3.5.1	Uji Validitas.....	52
3.5.2	Uji Rehabilitas.....	53
3.5.3	Analisis Statistik Dekskriptif	54
3.6	Uji Asumsi Klasik	54
3.6.1	Uji Normalitas	54
3.6.2	Uji Multikolinearitas	55
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	55
3.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
3.8	Uji Hipotesis	56
3.8.1	Uji Secara Parsial (Uji-T).....	57
3.8.2	Uji Secara Simultan (Uji-F)	57
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2)	58
3.9	Keterbatasan Penelitian.....	59

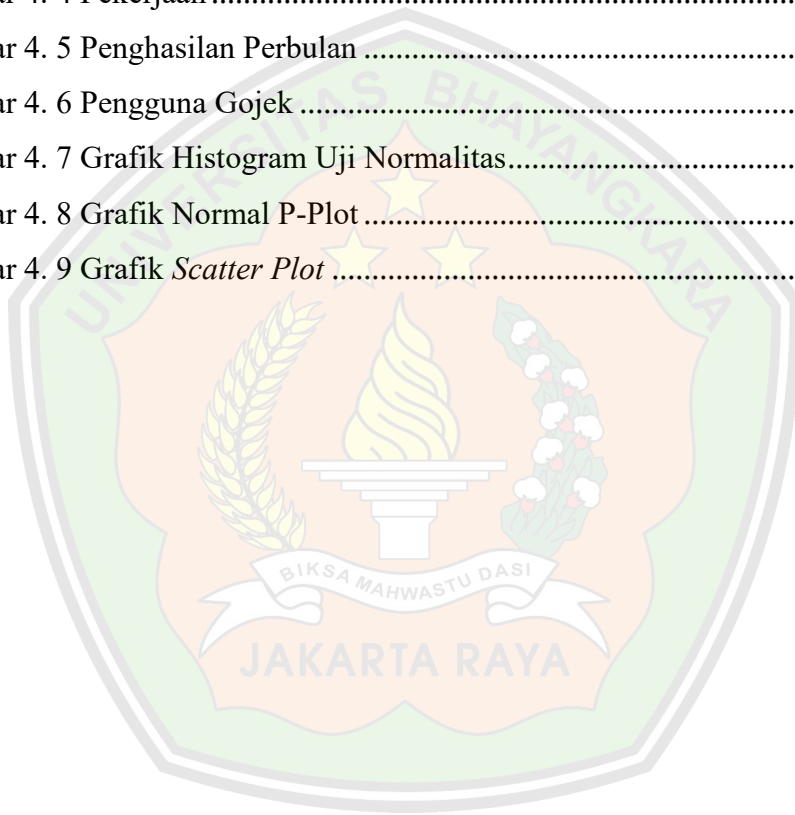
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Gojek.....	60
4.1.2 Visi Misi Perusahaan Gojek	62
4.2 Deskripsi Data.....	63
4.2.1 Identitas Responden	63
4.3 Hasil Analisis Data	69
4.3.1 Uji Validitas	69
4.3.2 Uji Reliabilitas	72
4.4 Uji Asumsi Klasik	73
4.4.1 Uji Normalitas.....	73
4.4.2 Uji Multikolineritas.....	75
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.6 Uji Hipotesis	78
4.6.1 Uji T	78
4.6.2 Uji F	80
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Prasurvei Penelitian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelanggan Gojek	3
Tabel 2. 1 Telaah Empiris.....	34
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	49
Tabel 3. 2 Skala Likert	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Pekerjaan	66
Tabel 4. 4 Penghasilan Perbulan	67
Tabel 4. 5 Karakteristik Pengguna Gojek di wilayah Kota Bekasi Utara	68
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas (X1).....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas (X2).....	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas (X3).....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas (Y).....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolineritas.....	75
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Latar Belakang	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4. 1 Logo Gojek.....	60
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin	64
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4. 4 Pekerjaan	66
Gambar 4. 5 Penghasilan Perbulan	67
Gambar 4. 6 Pengguna Gojek	68
Gambar 4. 7 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	74
Gambar 4. 8 Grafik Normal P-Plot	75
Gambar 4. 9 Grafik <i>Scatter Plot</i>	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Uji Plagiarisme	99
Lampiran 2: Uji Referensi.....	101
Lampiran 3: Kuesioner/Angket Pernyataan	108
Lampiran 4: Tabulasi Data Skala Penelitian	114
Lampiran 5: Output SPSS	123
Lampiran 6: Buku Bimbingan.....	134
Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup.....	137

