

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Pada Pengguna Jasa *Go-Ride* PT. GO-JEK Indonesia di Universitas
Mercu Buana kampus D)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



MERCU BUANA

Oleh : **UNIVERSITAS**

Nama : Galih Adipati Putra

NIM : 43116310038

MERCU BUANA

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Mercu Buana

Jakarta

2019

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Galih Adipati Putra

Nim : 43116310038

Program Studi : S1 Manajmen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 3 januari 2019



Galih Adipati Putra

Nim: 43116310038

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Galih Adipati Putra
NIM : 43116310038
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT. Gojek Indonesia (Go-Ride)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing,



Dra. Yanti Murni, MM

Tanggal:

Ketua Penguji,



Dr Nur Aisyah F. Pulungan, SE., MM

Tanggal:

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CRS

Tanggal:

Ketua Program Studi
SI Manajemen,



Dudi Permana, Ph.D

Tanggal: 6/2-2019

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh harga, kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT. Gojek Indonesia (khusus *Go-Ride*). Objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pada Mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Bekasi dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga, kualitas layanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji analisis linier berganda yang menunjukkan nilai signifikan dari variable-variabel yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari harga, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT. Gojek Indonesia (khusus *Go-Ride*)

Kata Kunci :harga, kualitas pelayanan, promosi, kepuasan pelanggan

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

This research is to find out the effect of price, service quality and promotion on customer satisfaction at PT. Gojek Indonesia (specifically Go-Ride). The object of this research is customer satisfaction at Mercu Buana Bekasi University students with a sample of 100 respondents. This study uses a quantitative descriptive approach. Therefore, the data analysis used is statistical analysis in the form of a multiple linear regression analysis test. The results of this study indicate that partially price, service quality and promotion have a significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by the results of multiple linear analysis tests that show significant values of the variables that support the hypothesis. Therefore, the results of this study state that there is an influence of price, quality of service and promotion of the customer satisfaction of PT. Gojek Indonesia (specifically for Go-Ride)

Keywords: price, service quality, promotion, customer satisfaction



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT,

pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya yang tidak terkira kepada hamba-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Gojek Indonesia (khusus Go-Ride)"**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta.

Tentunya keberhasilan penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan, bantuan dari dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya ibu Dra. Yanti Murni, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan syukur atas kuasa Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si.,Ca, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Muhamad, SE.,MM selaku Sekretaris Program Studi S1-Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus D Kranggan yang telah memberikan kemudahan administrasi serta memberikan bimbingan dalam penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, terima kasih atas curahan ilmu yang Bapak dan Ibu berikan kepada peneliti.
6. Seluruh jajaran karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, atas kerja kerasnya melayani mahasiswa dengan baik dan meningkatkan citra Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Untuk orang tua, terutama mamah, Galuh (kakak) juga Arnes Puspa Yunaida yang telah memberikan semangat, doa dukungan moral juga material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Buat semua sahabat saya di Bonenk 268 dan Ngarai x HTW yang telah memberikan dukungan motivasi yang tiada henti-hentinya. Untuk membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman di Universitas Mercubuana Kampus D Khususnya FEB angkatan 2015, kemudian rekan-rekan
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Hanya doa yang dapat peneliti panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya waktu, pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat

menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata, dengan segala ketulusan dan kerendahan siri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 2 Januari 2019

Galih Adipati Putra



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kontribusi penelitian	16
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis	17
1. Kepuasan pelanggan	17
a. Definisi	17
b. Dimensi	18
c. Indikator	19
d. Manfaat	21
2. Harga	22
a. Definisi	22
b. Dimensi	23
c. Indikator	24
3. Kualitas Pelayanan	25
a. Definisi	25

b. Dimensi	25
c. Indikator	26
4. Promosi	31
a. Definisi	31
b. Dimensi	32
5. Penelitian Terdahulu	34
B. Rerangka Konseptual	40
C. Pengembangan Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	43
B. Desain Penelitian	43
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	44
1. Definisi Variabel	44
2. Operasional Variabel	45
D. Pengukuran Variabel	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampel Penelitian	51
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Metode Analisis	52
1. Statistik Deskriptif	52
2. Uji Validitas Data	53
a. Uji Validitas	53
b. Uji Reliabilitas	54
3. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolonieritas	56
c. Uji Heteroskedatisitas	56
4. Uji Kesesuaian Model	57
a. Koefisien Determinasi (R^2)	57
b. Uji F (ANNOVA)	58

5. Uji Analisis Linear Berganda.....	58
6. Uji Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	65
2. Karakteristik Profil Responden.....	65
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	67
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	71
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	80
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
2. Hasil Uji F (ANOVA).....	81
3. Hasil uji Analisis regresi Linier Berganda.....	82
4. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	83
F. Pebhasan Hasil Penelitian.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	92

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

No. Keterangan

1.1	Fungsi dan Kegunaan Layanan Gojek	5
1.2	Perbandingan Harga Grab dan Gojek	8
1.3	Jumlah Pengguna Gojek	11
1.4	Peningkatan Issue Go-Ride	12
1.5	Pra Survei	13
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Operasionalisasi Variabel	45
3.2	Instrument Skala Likert	43
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.3	Statistik Deskriptif Harga	68
4.4	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	69
4.5	Statistik Deskriptif Promosi	70
4.6	Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	71
4.7	Hasil Uji Validitas Harga (X_1)	72
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	72
4.9	Hasil Uji Validitas Promosi (X_3)	73
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	73
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	74
4.12	Hasil Uji Normalitas	77
4.13	Hasil Uji Multikolonieritas	78
4.14	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.15	HASIL Uji F (ANOVA)	81
4.16	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.17	Hasil Uji Hopotesis (UJI t)	84

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	
2.1	Rerangka Konseptual.....	40
4.1	Hasil Uji Normalitas Dengan P-P PLOT.....	76
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga.....	95
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	97
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	100
Lampiran 5	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	102
Lampiran 6	Karakteristik Profil Responden.....	105
Lampiran 7	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	106
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas.....	107
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 10	Hasil Uji Normalitas.....	108
Lampiran 11	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	109
Lampiran 12	Hasil Uji F ANOVA.....	109
Lampiran 13	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	109
Lampiran 14	Hasil Uji Hipotesis.....	110



UNIVERSITAS
MERCU BUANA