

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI MODA ONLINE
GOJEK**

**(Studi Kasus Pengguna Layanan Gojek
Di Kota Bekasi)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
ekonomi program studi manajemen
Universitas Mercubuana Jakarta**



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

Nama : Syu'if Ali Ardiansah

NIM : 43116320046

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2019

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syu'if Ali Ardiansah

Nim : 43116320046

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 12 Januari 2019



Syu'if Ali
Syu'if Ali Ardiansah
NIM : 43116320046

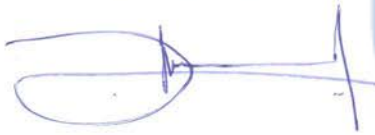
U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syu'if Ali Ardiansah
Nim : 43116320046
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Moda Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Konsumen Go-Ride Kota Bekasi)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

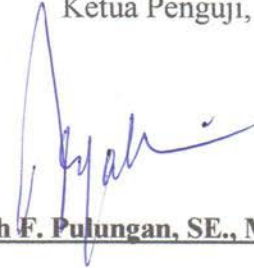
Pembimbing,



Dra Yanti Murni, MM

Tanggal:

Ketua Penguji,



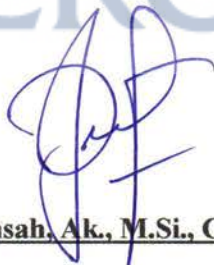
Dr Nur Aisyah F. Pulungan, SE., MM

Tanggal:

U N I V E R S I T A S

M E R C U B U A N A

Dekan,



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

Tanggal:

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dudi Permana, Ph.D

Tanggal: 6/2-2019.

ABSTRACT

This reseach aims to know the influence of price, quality of services and costumer value of costumers satisfaction. The object for this reseach is people who used Gojek online transportation. This reseach was done to 100 respondensts by using quantitative descriptive approach. Thus, data analysis which is used is statistic analysis in the form of double linier regression test. The results show that the price, quality of services and costumer value have impact positive significantly upon the customers' satisfaction as visible on the result of the multiple linear regression analysis test presented compelling value of variables supporting hypothesis. The results also confirm that price, quality of services and costumer value present impact in customers' satisfaction of online transpotation in Bekasi.

Key words: Price, quality, Services, costumer value and Customers' Satisfaction



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

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah masyarakat pengguna moda transportasi online Gojek. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karna itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil uji analisis regresi linier berganda yang menunjukkan nilai signifikan dari variabel-variabel yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi moda online di Kota Bekasi

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.



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

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisa Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Moda Online (Studi Kasus Pengguna Go-ride di Bekasi)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari Bimbingan dan bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Drs Yanti Murni . Selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

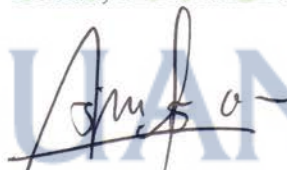
1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini.

UNIVERSITAS
Bekasi, 12 Januari 2019

MERCU BUANA


Syu'if Ali Ardiansah
NIM. 43116320046

LEMBAR PERSEMBAHAN UNTUK ORANG TUA

*Untuk Kedua orang tuaku tercinta
Seindah hari ini terselimuti hangat akan kenangan
Kau terus semangat anakmu
Tersenyum menggoyahkan rasa yang berlabuh di jiwa
Tangisan terlihat bukan derita melainkan suka*

*Ayah ibu kalian malaikat tak bersayap dihidupku
Nyawa yang mulia itu memberi kenyamanan
Direlung yang paling mendalam
Warna-warni perhatian kerlipkan sang pujaan
Saatku terjatuh kau usap lembut dengan sayang*

*Orang tuaku kasih dan sayang itu telah membangun puncak negeri
Indah nan cantik memancar manfaat dikelilingi
Sinar terang rembulan malam hiasi suasana hati
Sentuhan manja selalu diberi tiada rumus berhenti*

*Kini sudah tiada kokoh lagi jasad yang sungguh mulia itu
Mulai melemah menunggu siang dan malam menyapa
Hanya mengharap anak tetap disisinya
Temani hari-hari yang mulai renta di usia yang tak muda*

*Sungguh sebagai anak hanya mampu berbakti
Menuai setiap sudut-sudut kehidupanmu dengan berbagai kasih
Sampai mentari membangunkan sebuah negeri di sana
Kau tempati dengan penuh cengkrama pada dunia*

*Ayah dan ibu saat bumi bertanya
Perlakuan apa yang sudah bisa membalas kebaikan orang tuamu?
Maka aku hanya berdiam dengan seribu kata dan bahasa
Sungguh dengan kekuatan bakti ini berharap
Semoga kelak engkau bahagia sampai surga-Nya*

- Dari anakmu Syu'if Ali Ardiansah.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN UNTUK ORANG TUA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	8
1. Harga.....	8
a. Definisi Harga.....	8
b. Penetapan Harga	8
c. Tujuan Penetapan Harga.....	8
d. Dimensi Harga.....	10
e. Indikator Harga	10
2. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Definisi Kualitas pelayanan.....	11

c. Karakteristik Kualitas Pelayanan	12
3. Nilai Pelanggan	13
a. Definisi Nilai Pelanggan	13
b. Dimensi dan Indikator Nilai Pelanggan	14
4. Kepuasan Konsumen.....	15
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	15
b. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan....	16
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
d. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
5. Pengaruh terhadap kepuasan Konsumen.....	27
6. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
7. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
B. Kerangka Pemikiran.....	29
C. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	30
1. Definisi Variabel	30
2. Operasionalisasi Variabel.....	31
D. Pengukuran Variabel.....	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi Penelitian	36
2. Sampel Penelitian.....	37
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
G. Sumber Data	38
1. Sumber Data Primer	38
2. Sumber Data Sekunder.....	38

H. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Metode Kuesioner	38
2. Riset Perpustakaan	38
I. Metode Analisis.....	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Uji Kualitas Data.....	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Realibilitas	40
3. Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Multikoleniaritas	42
c. Uji Heteroskedastisitas.....	43
4. Uji Metode Analisa Linier Berganda	43
5. Uji Kesesuaian Metode Analisis	45
a. Uji Determinasi	45
b. Uji F Anova.....	45
6. Uji Hasil Hipotesis	47
a. Uji T Statistik	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
1. Waktu dan Tempat Penelitian	49
2. Karakteristik Profil Responden	49
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	51
B. Hasil Uji Deskriptif	52
1. Harga	53
2. Kualitas Layanan.....	53
3. Nilai Pelanggan	53

4. Kepuasan Konsumen.....	55
C. Hasil Uji Kualitas Data	56
1. Hasil Uji Validitas.....	56
2. Hasil Uji Relibialitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Hasil Normalitas.....	59
2. Hasil Uji Multikolonieritas.....	61
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	63
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
2. Hasil Uji F (Anova).....	63
3. Hasil Uji Analisis Regresi Lininer Berganda.....	65
4. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	66
F. Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Jenis Dan Fungsi Layanan Gojek.....	74
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	21
4.1	Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2	Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.3	Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.4	Tabel Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	52
4.5	Statistik Deskriptif Harga.....	53
4.6	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	54
4.7	Statistik Deskriptif Nilai Pelanggan.....	54
4.8	Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	55
4.9	Hasil Uji Validitas Harga.....	56
4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56
4.11	Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan.....	57
4.12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	57
4.13	Hasil Uji Releabilitas.....	58
4.14	Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov	60
4.15	Hasil Uji Multikolonieritas.....	61
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi(R).....	63
4.17	Hasil Uji F (Anova).....	63
4.18	Hasil Uji Linier Berganda.....	65
4.19	Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	66

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	29
4.1	Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot.....	59
4.2	Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram.....	60
4.3v	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62



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

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	74
Lampiran 2	Jawaban Responden.....	78
Lampiran 3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	88
Lampiran 4	Hasil Uji Normalitas.....	89
Lampiran 5	Hasil Uji Normalitas Kolomogorov Smirnov.....	90
Lampiran 6	Hasil Uji Multikolonieritas.....	91
Lampiran 7	Hasil Uji Heteroksiditas.....	91
Lampiran 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	92
Lampiran 9	Hasil Uji F Anova.....	92
Lampiran 9	Hasil Uji Linier Berganda.....	93
Lampiran 10	Hasil Uji T.....	93

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