

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Alifa Widaad Adiibah Lestari

NIM : 43117010212

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Alifa Widaad Adiihah Lestari
NIM : 43117010212

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama: Alifa Widaad Adiibah Lestari

Nim : 43117010212

Program Studi: Manajemen S1

Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Nilai pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2022



Alifa Widaad A.L

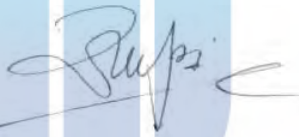
NIM: 43117010212

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alifa Widaad A L
NIM : 43117010212
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
GOJEK
Tanggal Sidang : 30 September 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Zulfitri MP, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.
MM

Dr. H. Sonny Indrajaya,

LPTA 11221860



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK”.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukunganyang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Zulfitri, Dr. MP, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu,saran,serta waktu luang yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Harwikarya, M.T.selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. H.Sonny Indrajaya Dr Ir. MM selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran.

5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.

6. Kedua orangtua tercinta Bapak Sumpono yang selalu memberikan dukungan dan Ibu Uus Kusniawati motivasi terbesar yang selalu memberikan doa, dorongan, inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan moril maupun materil.

7. Adik-adik tercinta Sulthan Laksono Ramadhan dan Syarif Hidayattullah yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang tiada henti untuk penulis.

8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Manajemen FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

9. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini dan pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya. Akhir kata segala ketulusan dan kerendahan hati,

penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta, Maret 2022



Alifa Widaad Adiibah L



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
A. Landasan Teori.....	18
1. Pengertian Pemasaran.....	18
2. Kepuasan Pelanggan.....	19
3. Pengertian Jasa.....	24
4. Kualitas Pelayanan.....	26
5. Harga.....	29
6. Nilai Pelanggan.....	32
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Pengembangan Hipotesis.....	40
D. Kerangka konseptual penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Waktu dan Tempat Penelitian	43

B. Desain Penelitian.....	43
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	43
1. Definisi Variabel.....	43
2. Operasionalisasi Variabel	46
D. Skala Pengukuran Variabel.....	51
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
1. Populasi Penelitian.....	52
2. Sampel Penelitian	53
F. Jenis dan Data Penelitian	54
G. Teknik Pengumpulan Data.....	54
H. Metode Analisis Data.....	55
1.1 IBM SPSS Statistic 26	56
2.1 Partial Least Square (PLS).....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
B. Statistik Deskriptif.....	63
1. Deskripsi Responden	63
2. Deskripsi Variabel	68
C. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS)	73
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	73
2. Pengujian Uji Model Struktural (Inner Model)	84
BAB V KESIMPULAN.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	TOP BRAND INDEX JASA TRANSPORTASI ONLINE FASE 2 TAHUN 2021	4
1.2	Perbandingan Tarif Ojek Online	5
1.3	Keluhan Responden Gojek	7
1.4	Tabel Pra Survey	10
2.1	Definisi Operasionalisasi Variabel	47
2.2	Instrument Skala Likert	52
3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	65
3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	67
3.5	Karakteristik Variabel Kepuasan Pelanggan	68
3.6	Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan	69
3.7	Deskripsi Statistik Variabel Harga	70
3.8	Deskripsi Statistik Variabel Nilai Pelanggan	71
3.9	Hasil Pengujian Convergent Validity	75

3.10	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	78
3.11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	80
3.12	Fornel Lacker	81
3.13	Hasil Uji Discriminant Validity (HTMT).	82
3.14	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	83
3.15	Hasil Uji SRMR	84
3.16	Hasil Uji NFI	85
3.17	Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	86
3.18	Tabel Q-square.	87
3.19	Hasil Pengujian Hipotesis	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Kerangka Konseptual Penelitian	42
4.1	Hasil Algoritma PLS	74
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	77
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran1:	Kuisisioner Penelitian	98
Lampiran2:	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	106
Lampiran3:	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga	113
Lampiran4:	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Nilai Pelanggan	121
Lampiran5:	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	128
Lampiran6:	Hasil Output SPSS 26	135
Lampiran7:	Hasil Output PLS	140



UNIVERSITAS
MERCU BUANA