

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK**

(Studi Pada Mahasiswa di STIE Malangkucecwara)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

SUTRISNO

K.2016.5.33964

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIEMALANGKUÇEÇWARA
MALANG
2020**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK**

(Studi Pada Mahasiswa di STIE Malangkucecwara)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

SUTRISNO

K.2016.5.33964

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIEMALANGKUÇEÇWARA
MALANG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TRANSPORTASI ONLINE GOJEK (STUDI PADA MAHASISWA DI STIE MALANGKUCECWARA)

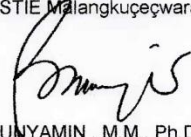
Oleh :
SUTRISNO
K.2016.5.33964

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
09 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing
ttd

Dra. SRI INDRAWATI, MM

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkeçwara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 20 Agustus 2020



JUTRISNO

NPK: K. 2016.5.33964

SURAT KETERANGAN RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)



STIE MALANGKUÇEWARA
d/h. ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PTIAkred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PTIAkred/S/X/2018

SURAT KETERANGAN Nomor: 0566.22/BAAK/VIII/2020

Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçewara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Sutrisno
NPK : K.2016.5.33964
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl.Bunga Vinolia 13 Malang

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari STIE Malangkuçewara, untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK (STUDI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUÇEWARA)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Augustus 2020
Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Lindananty, MM
NIK.202.710.194

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkececwara
2. Ketua Program Studi
3. Dosen Pemimbing

Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulis skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah bunda tercinta, atas dorongan yang kuat serta kebijaksanaan dan do'a yang tiada putus-putusnya dipanjatkan kehadiran Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan studi. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada teman-teman dan sahabatku yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi.

Malang, Agustus 2020

Penulis,

Sutrisno

ABSTRAK

Jasa transportasi yang berbasis aplikasi online menyediakan layanan untuk membantu masyarakat melakukan rutinitas dalam meningkatkan efisiensi dan mobilitas yang padat. Banyak jasa transportasi online yang memberikan layanan yang baik untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini tingkat kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan jasa transportasi online Grab. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Kotler (2009), perusahaan dapat memberikan layanan Kotler (2011) yang berkualitas sehingga pelanggan merasa puas terhadap jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Gojek pada Mahasiswa STIE Malangkecewara (2) untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Gojek pada Mahasiswa STIE Malangkecewara. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan jumlah sample 40 responden. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi person sedangkan uji realibilitas menggunakan taraf ukur menurut Ghazali (2009:98). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Gojek pada Mahasiswa STIE Malangkecewara dibuktikan dengan nilai signifikan $0,026 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} sebesar $-2,324$. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Gojek pada Mahasiswa STIE Malangkecewara dibuktikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} $3,105$ lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,026$.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Online application-based transportation services provide services to help people carry out routines in increasing efficiency and solid mobility. Many online transportation services provide good services to meet customer needs. In this case, the level of customer satisfaction is a very important aspect for the progress and development of the Grab online transportation service company. To improve customer satisfaction Kotler (2009), companies can provide quality Kotler (2011) services so that customers feel satisfied with the services provided. This study aims to examine: (1) the effect of price on customer satisfaction of Gojek online transportation for STIE Malangkececwara students (2) to determine the quality of service on customer satisfaction of Gojek online transportation for STIE Malangkececwara students. The method used in this research is quantitative method. With the research instrument in the form of a questionnaire. The sampling technique used is non-probability sampling technique with a sample size of 40 respondents. The validity test of the instrument uses person correlation while the reliability test uses a measurement level according to Ghazali (2009: 98). The results showed that: (1) Price has a negative effect on customer satisfaction of Gojek online transportation for STIE Malangkececwara students as evidenced by a significant value of $0.026 < 0.005$ and a tcount of -2.324 . (2) Service quality has a positive effect on customer satisfaction of Gojek online transportation for STIE Malangkececwara students as evidenced by a significant value of $0.000 < 0.005$ and the value of tcount 3.105 is greater than t table, which is 2.026 .

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK (Studi Pada Mahasiswa di STIE Malangkecewara).

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi:

Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian hipotesis serta pembahasan dan hasil penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan atau keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan ketepatan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, Agustus 2020

Penulis,

Sutrisno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN SURAT RISET	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Harga.....	5
2.1.1. Pengertian Harga.....	5
2.1.2. Peranan Harga	6
2.1.3. Strategi Menetapkan Harga.....	7
2.1.4. Tujuan Menetapkan Harga.....	8
2.1.5. Dimensi Harga.....	9
2.2. Kualitas Layanan	11
2.2.1. Pengertian Layanan.....	11
2.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	14

2.3. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.4 Fungsi Kepuasan Pelanggan	18
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.5. Model Konseptual Penelitian.....	22
2.6. Pengembangan Hipotesis.....	22
2.7. Model Konseptual penelitian.....	18
2.8. Pengembangan Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Populasi , Sampel dan Sampling Penelitian.....	23
3.2.1. Populasi	23
3.2.2 Sampel.....	24
3.2.3 Sampling Penelitian.....	24
3.3. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	25
3.3.1 Sumber Data.....	25
3.3.2 Variabel.....	26
3.3.3 Skala Pengukuran.....	26
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Instrumen Penelitian	28
3.5. Metode Analisis	28
3.5.1 Uji Validitas.....	29
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.5.3 Uji Normalitas Data.....	29
3.6. Uji Asumsi Klasik	29
3.6.1. Uji Uji Multikolinearitas.....	30
3.6.2. Uji Autokorelasi.....	30
3.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.7. Uji Hipotesis	31

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.7.2 Uji Secara Parsial (uji-t).....	31
3.7.3 Uji Simultan (Uji-F).....	32
3.7.4 Uji Koefisien Determinan.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Gambaran Umum Hasil Penelitian	34
4.2. Deskripsi Responden.....	38
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jurusan.....	39
4.3. Hasil Penelitian.....	40
4.3.1. Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.4. Analisis Data	52
4.4.1 Uji Validitas.....	53
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.4.3 Uji Normalitas Data.....	55
4.5. Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1. Uji Multikolinieritas.....	55
4.5.2. Uji Autokolerasi.....	56
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.6. Uji Hipotesis	59
4.6.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.6.2. Uji Secara Parsial (uji-t).....	60
4.6.3. Uji F secara simultan	61
4.6.4. Uji Koefisien Determinan.....	62
4.7. Pembahasan	63
4.7.1 Pengaruh Parsial Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.7.2 Pengaruh Parsial Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7.3 Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.7.4 Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh Dalam Kepuasan pelanggan.....	65

BAB V PENUTUP	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Kontribusi Penelitian	68
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	68
5.4. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	24
Tabel 3.2 Alternatif jawaban responden.....	27
Tabel 4.1 Fitur dan layanan Gojek	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	39
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga Deskripsi variabel harga (X1.1).....	40
Tabel 4.5. Deskripsi variabel harga (X1.2)	41
Tabel 4.6. Deskripsi variabel harga (X1.3)	42
Tabel 4.7. Deskripsi variabel harga (X1.4)	42
Tabel 4.8. Deskripsi variabel harga (X1.5)	43
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan Deskripsi variabel Kualitas Layanan (X2.1).....	44
Tabel 4.10 Deskripsi variabel Kualitas Layanan (X2.2).....	45
Tabel 4.11 Deskripsi variabel Kualitas Layanan (X2.3).....	46
Tabel 4.12 Deskripsi variabel Kualitas Layanan (X2.4).....	46
Tabel 4.13 Deskripsi variabel Kualitas Layanan (X2.5).....	47
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan Deskripsi variabel Kepuasan Pelanggan (Y1.1).....	48
Tabel 4.15 Deskripsi variabel Kepuasan Pelanggan (Y1.2).....	49
Tabel 4.16 Deskripsi variabel Kepuasan Pelanggan (Y1.3).....	50
Tabel 4.17 Deskripsi variabel Kepuasan Pelanggan (Y1.4).....	51
Tabel 4.18 Deskripsi variabel Kepuasan Pelanggan (Y1.5).....	51
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data	55
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56

Tabel 4.23 Hasil Uji Autokolerasi.....	57
Tabel 4.24 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.26 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.27 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Gojek	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Bimbingan dan Kuesioner	73
Lampiran II Kuesioner Penelitian	74
Lampiran II Hasil Uji Analisa Data	77