

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK DI KOTA BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi persyaratan
mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh :

Cindi Fatika Nur Hidayah

NPM : 41183402190153



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45 FAKULTAS EKONOMI BEKASI 2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK DI KOTA BEKASI

Tanggal : 17 Juli 2024

Oleh:
Cindi Fatika Nur Hidayah
NPM : 41183402190153

Disetujui,
Pembimbing



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

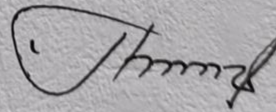
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK DI KOTA BEKASI

Tanggal : 24 Juli 2024

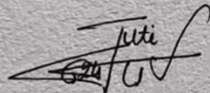
Oleh:

Cindi Fatika Nur Hidayah

NPM : 41183402190153

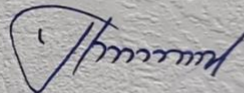
Diuji oleh,

Penguji I



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Penguji II



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Disetujui,

Pembimbing



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

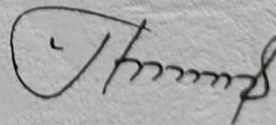
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindi Fatika Nur Hidayah

NPM : 41183402190153

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Gojek di Kota Bekasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 24 Juli 2024

Yang menyatakan



Cindi Fatika Nur Hidayah

NPM : 41183402190153

ABSTRAK

Cindi Fatika Nur Hidayah (41183402190153)

Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Gojek di Kota Bekasi xiv + 128 halaman + 27 tabel + 4 gambar + 2 grafik + 1 diagram + 2024 + 15 lampiran Kata Kunci : Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Promosi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Bekasi. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* Gojek. Untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan menggunakan metode *pursposive sampling*. Penggunaan metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi linier berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 26* (SPSS 26).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) variabel Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan (3) Variabel Promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,321 yang berarti besarnya pengaruh Kualitas pelayanan, harga dan promosi secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 32,1% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Daftar Pustaka : 28 (2013-2023)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillah Rabbil'alamin, dengan memanjatkan Puji serta syukur kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari banyak kendala dan rintangan dalam penyelesaian skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan, dukungan, motivasi, saran dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberi arahan, bimbingan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen penguji Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. dan Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang sudah memberikan saran dan kritik yang diajukan dalam sidang skripsi
5. Seluruh dosen dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang tua tercinta, Bapak Gunardi dan Ibu Zulaikah, Serta adik saya Hafizh dan Raffasya. Terimakasih untuk segala kasih sayang, biaya kuliah, dukungan moral dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis termotivasi menyelesaikan studi ini dengan baik.

7. Seluruh teman-teman kelas manajemen khususnya reguler C, terimakasih atas pertemanan dan kebersamaan dalam menempuh studi di Universitas Islam 45 Bekasi
8. Semua pihak yang membantu serta mendukung dalam penyusunan tugas akhir, terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Sehingga dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan adanya kritik, saran serta masukan sebagai perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. *Allohumma Aamiin Ya Rabbal'amin.*

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Bekasi, 16 Mei 2024

Penulis

Cindi Fatika Nur Hidayah NPM

: 41183402190153

DAFTAR ISI

TANDA	PERSETUJUAN	SKRIPSI
.....
.....
TANDA	PENGESAHAN	SKRIPSI
.....
.....
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN		
iii		
ABSTRAK		
.....	 v
KATA		PENGANTAR
.....	 vi
DAFTAR ISI		
viii		
DAFTAR TABEL		
xii		
DAFTAR GAMBAR.....		
xii		
DAFTAR GRAFIK		
xiii		
DAFTAR DIAGRAM		
xiii		
DAFTAR LAMPIRAN		
xiv		
BAB	I	PENDAHULUAN
.....	 1
1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Rumusan Masalah Penelitian	13
1.3	Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4	Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	14
1.5	Sistematika Pembahasan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
16		

2.1 Pemasaran	16
2.1.1 Definisi Pemasaran	16
2.1.2 Proses Pemasaran	16
2.1.3 Konsep Pemasaran	18
2.2 Jasa	19
2.2.1 Definisi Jasa	19
2.2.2 Karakteristik dan Klarifikasi Jasa	20
2.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.3.3 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4 Kualitas Pelayanan	23
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan	23
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.4.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24
2.5 Harga	26
2.5.1 Definisi Harga	26
2.5.2 Indikator Harga	26
2.5.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Harga	27
2.6 Promosi	27
2.6.1 Definisi Promosi	27
2.6.2 Indikator Promosi	28
2.7 Penelitian Terdahulu	28
2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	32
2.8.1 Kerangka Pemikiran	32
2.8.1 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	
37	
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	37

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5	Jenis dan Sumber Data	39
3.6	Instrumen Penelitian	39
3.6.1	Kepuasan Pelanggan (Y)	40
3.6.2	Kualitas Pelayanan (X_1)	40
3.6.3	Harga (X_2)	41
3.6.4	Promosi (X_3)	42
3.7	Metode Analisis Data	42
3.7.1	Uji Kualitas Data	42
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.3	Uji Hipotesis	46
3.7.4	Analisis Regresi Berganda	48
3.7.5	Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB	IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
	50
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	50
4.2	Deskripsi Data Responden.....	51
4.3	Deskripsi Variabel	52
4.3.1	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
4.3.2	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	54
4.3.3	Deskripsi Data Variabel Harga (X_2)	55
4.3.4	Deskripsi Data Variabel Kualitas Promosi (X_3).....	57
4.4	Uji Kualitas Data	58
4.4.1	Deskripsi Hasil Uji Validitas.....	58
4.4.2	Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	61
4.5	Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1	Uji Normalitas	62
4.5.2	Uji Multikolieritas	64
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	65

4.6 Hasil Uji Hipotesis	66
4.6.1 Hasil Uji t	66
4.6.2 Hasil Uji F	68
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.9 Pembahasan	70
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.9.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.9.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.10 Kelemahan Penelitian	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	76
5.2.1 Bagi Perusahaan	76
5.2.2 Bagi Peneliti selanjutnya	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80
 DAFTAR TABEL	
Tabel 1.1 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi <i>Online</i> pada Aplikasi	3
Tabel 1.2 Hasil Prasurvei Kepuasan Pelanggan	5
Tabel 1.3 Fitur Layanan pada Jasa Transportasi <i>Online</i> di Indonesia	6
Tabel 1.4 Hasil Prasurvei Variabel Kualitas Pelayanan	7

Tabel 1.5 Hasil Prasurvei Variabel Harga	10
Tabel 1.6 Hasil Prasurvei Variabel Promosi (X_2)	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	49
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	54
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X_2)	56
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Promosi (X_3)	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Promosi	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	62
Tabel 4.13 Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	64

Tabel 4.15 Uji Glejser	66
Tabel 4.16 Hasil Uji t	67
Tabel 4.17 Hasil Uji F	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 1.1 Layanan Ojek <i>Online</i> Pilihan Masyarakat Indonesia	2
Gambar 1.2 <i>Rating</i> Aplikasi 16 Oktober 2023	4
Gambar 1.3 Perubahan Harga Transportasi <i>Online</i> Gojek.....	9
Gambar 1.4 Tarif Jenis Layanan <i>Go-ride</i> Aplikasi Gojek	11

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 <i>Normal Probability Plot</i>	63
Grafik 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	65

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran	
33	