

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *GORIDE* PADA APLIKASI GOJEK
DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1**



oleh :
Nama : Benny Kurniawan
Nim : 51415014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
November 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *GORIDE* PADA APLIKASI GOJEK
DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1**



oleh :
Nama : Benny Kurniawan
Nim : 51415014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
November 2019**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang telah saya tulis dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *GoRide* pada Aplikasi *GoJek* di Kota Madiun"** tidak memuat karya orang lain atau bagian dari karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jika ternyata terbukti hasil jiplakan, maka dengan sendirinya skripsi saya batal dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut serta hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 18 Oktober 2019



Benny Kurniawan

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *GORIDE* PADA APLIKASI GOJEK
DI KOTA MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Benny Kurniawan (NIM: 51415014)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Madiun, 18 Oktober 2019
Disetujui dan diterima baik oleh
Dosen Pembimbing

Dra. Dvah Kurniawati.,M.Si
NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun



Rustiyapingsih, S.E., M.Si. Ak., CA
NIDN. 0711116902



Kurniawati, S.E., M.Sc.
NIDN. 0717128001

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *GORIDE* PADA APLIKASI GOJEK
DI KOTA MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Benny Kurniawan (NIM: 51415014)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Madiun, 1 November 2019
Tim penguji skripsi

1. Veronika Agustini S., S.E., M.Sc.
NIDN. 0717087201

()

2. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.
NIDN. 0717128001

()

3. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.
NIDN. 0713126601

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Dan Allah bersama orang-orang yang sabar”
(Al-Anfal : 66)**

**“bagian terbaik dari hidup seseorang adalah perbuatan-perbuatan baiknya
dan kasihnya yang tidak diketahi orang lain.”
(william wordsworth)**

**“bunga yang tidak akan layu sepanjang jaman adalah kebajikan.”
(William Cowper)**

Kepersembahkan karya ini untuk :

1. Allah SWT
2. Bapak dan ibu tercinta
3. Seluruh keluarga besar
4. Sahabat-sahabatku
5. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan dan penulisan karya tulis ini yang berjudul “**Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GoRide* pada aplikasi gojek di kota madiun**”. Penulisan karya tulis ini bertujuan untuk melengkapi gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulisan karya ilmiah ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak selama penyusunan skripsi ini. oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Dyah kurniawati.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan saran selama penulis mengerjakan skripsi.
2. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dalam kegiatan belajar mengajar di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, mendukung secara materi maupun motivasi pada penulis.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan untuk segera lulus dan menyelesaikan skripsi.

5. Oma sekeluarga yang telah memberi dukungan kepada penulis.
6. Terimakasih untuk Edi, Cindy, Eka, Aisyah, Dwi Kurnia, Sari, Kristika, Ivan, Stefanus, Aslika, Sari, Fitri yang telah membantu, menemani, memberi dukungan untuk bersama-sama berjuang mengerjakan skripsi.
7. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Prodi Manajemen 2015 yang telah membantu dari awal kuliah sampai pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman selama KKN serta warga desa ngrendeng terutama bapak Joko Susanto selaku kepala desa, Bapak dan Ibu Modin, Bapak dan Ibu Sigit sekeluarga, Mbak Yeski, Mak'e, Levi, Niko, dan Teman-teman
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan motivasi, serta bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Madiun, 18 oktober 2019

Benny Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	4
D. MANFAAT PENELITIAN	5
E. SISTEMATIKA PENULISAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
A. TELAAH TEORI.....	7
1. PEMASARAN	7
2. BAURAN PEMASARAN	7
3. JASA	15
4. KUALITAS PELAYANAN.....	16
5. KEPUASAN PELANGGAN	17
B. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	20
C. KERANGKA KONSEPTUAL	22
BAB III METODA PENELITIAN.....	23
A. DESAIN PENELITIAN	23
B. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	23
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	25
1. DATA PRIMER	25
2. DATA SEKUNDER	26
D. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	27
E. VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL	27
1. VARIABEL PENELITIAN.....	27
2. DEFINISI OPERASIONAL.....	27
F. TEKNIK ANALISIS DATA	29
1. UJI INSTRUMEN	29
2. UJI ASUMSI KLASIK.....	30
3. REGRESI LINIER BERGANDA.....	31
4. KOEFISIEN DETERMINASI (R^2).....	32
5. UJI HIPOTESIS.....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	33

A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	33
1. KOTA MADIUN	33
2. GOJEK	33
B. DATA PENELITIAN	34
C. DESKRIPSI VARIABEL	37
D. HASIL PENELITIAN	39
1. UJI KUALITAS DATA	40
2. UJI ASUMSI KLASIK	42
3. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	44
4. KOEFISEN DETERMINASI	45
5. UJI HIPOTESIS	46
E. PEMBAHASAN	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
A. KESIMPULAN	51
B. IMPLIKASI MANAJERIAL	51
C. KETERBATAS PENELITIAN	52
D. SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi kuesioner	35
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia	36
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan alamat	37
Tabel 4.5	Karakteristik responden berdasarkan penggunaan	37
Tabel 4.6	Rentang skala	38
Tabel 4.7	Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan	38
Tabel 4.8	Tanggapan responden terhadap variabel harga	40
Tabel 4.9	Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan	40
Tabel 4.10	Uji validitas	41
Tabel 4.11	Uji reliabilitas	42
Tabel 4.12	Uji normalitas	43
Tabel 4.13	Uji multikolinearitas	43
Tabel 4.14	Uji heterokedastisitas	44
Tabel 4.15	Uji regresi linear berganda	45
Tabel 4.16	Uji koefisien determinasi (R^2)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 3.1 Kurva Penerimaan dan Penolakan H_0	32
Gambar 4.1 Logo GoJek	35
Gambar 4.2 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	47
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan Variabel Harga (X_2)	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Jawaban Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menganalisis signifikansi pengaruh positif kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GoRide* pada aplikasi GoJek di Kota Madiun. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan *GoRide* di Kota Madiun dengan jumlah sampel 97 responden menggunakan teknik *sampling purposive*. Analisis menggunakan regresi linier berganda dengan uji t. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan pihak GoJek selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperhatikan tingkat harga yang diberikan.

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

ABSTRACT

This research aims to analyse the significance of the positive influence of service quality and price to GoRide customer satisfaction in GoJek application in Madiun City. The samples in this study were GoRide's customers in Madiun with a sample number of 97 respondents using sampling techniques purposive. Analysis uses multiple linear regression with T tests. Results found that the quality of service and prices were significant and positive in respect to customer satisfaction. GoJek is expected to always pay attention to the quality of service provided as an effort to improve customer satisfaction and pay attention to the price level given.

Keywords: *quality of service, price, and customer satisfaction*