

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GOJEK**

**(Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar
Utara)**

SKRIPSI

AHMAD FADILLAH

21160000035



**PROGRAM STRATA 1 MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GOJEK**

**(Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar
Utara)**

SKRIPSI

AHMAD FADILLAH

21160000035



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK
(Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 23 Febuari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AHMAD FADILLAH', written over a light-colored background with some faint, illegible text.

AHMAD FADILLAH

NPM 2116000035

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK
(Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Irfan Arif Husen S.Sos MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

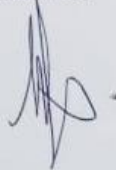
Jakarta, 23 Maret 2021

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Irfan Arif Husen S.Sos MM



Muhammad Ramaditya BBA., M.Sc #30/0/01

HALAMAN PENGESAHAN


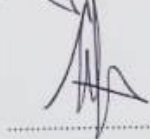

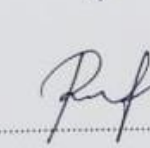
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK
(Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 Februari 2021 dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi

1. : Muhammad Ramaditya BAA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. : Irfan Arif Husen S.Sos MM
(Pembimbing)
3. : Drs. Jusuf Harianto., M.Sc
(Penguji I)
4. : Rutinaias Haholongan, SE, MM
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

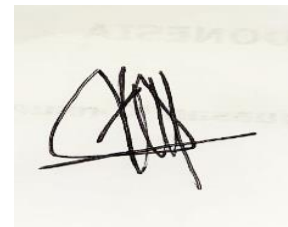
Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Irfan Arif Husen S.Sos MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Jusuf Harianto., M.sc dan Rutinaias Haholongan, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Muhammad Ramaditya BAA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen
5. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Pihak kelurahan Cipinang Besar Utara yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
7. Kedua orang tua tercinta yang selama ini tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, cinta, doa dan bantuan dukungan material dan moral serta memberi semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga yang telah banyak membantu dan memberi semangat, dukungan, doa serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Sahabat saya tercinta Sendi Arief, Agung Widyatama, Kevin Wicaksono, Catur Prakoso dan Gunasch Rulyana yang telah banyak membantu dan memberi semangat, dukungan, doa, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Serta sahabat-sahabat seperjuangan selama 9 semester di STEI terima kasih sudah membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta teman-teman kelas A Manajemen Pagi Angkatan 2016 untuk segala dukungan dan motivasi serta semangat dalam membantu penulisan skripsi ini.
12. Serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu atas segala dukungan baik materi, semangat dan perhatiannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 25 Februari 2021



AHMAD FADILLAH

NPM2116000035

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivis akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AHMAD FADILLAH
NPM : 21160000025
Program Studi : S-1 MANAJEMEN
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

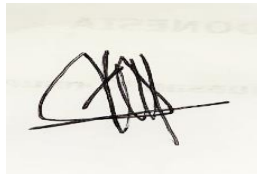
PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK (Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : 25 Februari 2021

Yang menyatakan,



Ahmad Fadillah

Nama : Ahmad Fadillah

Dosen Pembimbing :

NPM : 21160000035

Irfan Arif Husen S.Sos MM

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK**

(Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) seberapa besar pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen gojek di cipinang besar utara,(2) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen gojek di cipinang besar utara, (3) seberapa besar pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen gojek di cipinang besar utara, dan (4) seberapa besar pengaruh promosi, kualitas pelayanan, nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen gojek di cipinang besar utara.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner dan analisis jawaban responden. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa gojek di cipinang besar utara. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis koefisien determinasi parsial dan berganda, serta pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial promosi berpengaruh tapi tidak signifikan dengan kontribusi sebesar 7,34% dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek di wilayah Cipinang Besar Utara. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan kontribusi sebesar 33,40% dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek di wilayah Cipinang Besar Utara. Secara parsial nilai pelanggan berpengaruh signifikan dengan kontribusi sebesar 52,27% dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek di wilayah Cipinang Besar Utara. Serta selanjutnya secara simultan promosi, kualitas pelayanan, nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Gojek di wilayah Cipinang Besar Utara dengan kontribusi sebesar 57,76%.

***Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan
Konsumen***

Name : Ahmad Fadillah

Supervisor :

NPM : 21160000035

Irfan Arif Husen S.Sos MM

S-1 Management Study Program

**EFFECT OF PROMOTION, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
VALUE ON GOJEK CUSTOMER SATISFACTION**

(This Case Study in Cipinang Besar Utara Village Area)

ABSTRAK

This study aims to find out (1) how much the influence of promotion on gojek consumer satisfaction in cipinang besar utara(2) how much influence of service quality on gojek consumer satisfaction in cipinang besar north, (3) how much influence of customer value on gojek consumer satisfaction in cipinang besar north, and (4) how much influence of promotion, quality of service, customer value on gojek consumer satisfaction in cipinang big north.

This study used primary data with the dissemination of questionnaires and analysis of respondents' answers. The population of this research is the people who use gojek services in the big cipinang north. The sample in this study amounted to 100 respondents using purposive sampling. The analysis methods used are validity test, reliability test, partial and multiple determination coefficient analysis, and hypothesis testing.

The results showed that the promotion was partially influential but not significant with a contribution of 7.34% in influencing Gojek consumer satisfaction in the Cipinang Besar Utara area. Partial service quality has a significant effect with a contribution of 33.40% in influencing Gojek customer satisfaction in the Cipinang Besar Utara area. Partial customer value has a significant effect with a contribution of 52.27% in influencing Gojek customer satisfaction in the Cipinang Besar Utara area. And then simultaneously the promotion, quality of service, customer value have a significant effect on Gojek customer satisfaction in the Cipinang Besar Utara area with a contribution of 57.76%.

Keywords: Promotion, Service Quality, Customer Value, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran	11
2.2.2. Promosi	13
2.2.3. Kualitas Pelayanan	15
2.2.4. Nilai Pelanggan	16

2.2.5. Kepuasan Konsumen.....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel	20
2.3.1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.4. Pengaruh Promosi, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen	21
2.4. Pengembangan Hipotesis	22
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Strategi Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.2.1. Populasi Penelitian	24
3.2.2. Sampel Penelitian.....	24
3.3. Data dan Metode Penelitian	25
3.4. Oprasionalisasi Variabel	26
3.5. Metode Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.2. Deskripsi Responden.....	46
4.3. Deskripsi Data.....	43
4.4. Uji Validitas	46
4.5. Uji Reliabilitas	49
4.6. Analisis Data.....	51
4.6.1. Koefisien Determinasi.....	53
4.6.2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda	55
4.6.3. Pengujian Hipotesis.....	56
4.7. Temuan Hasil Penelitian	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Simpulan	63
5.2. Saran.....	64
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian	
Selanjutnya.....	64
DAFTAR REFERENSI	65
LAMPIRAN.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	103

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1.	Skala Likert	27
Tabel 3.2.	Indikator Penelitian	29
Tabel 4.1.	Data Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2.	Hasil Validitas Instrumen Promosi	49
Tabel 4.3.	Hasil validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.4.	Hasil Validitas Instrumen Nilai Pelanggan	50
Tabel 4.5.	Hasil Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.6.	Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	51
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan	52
Tabel 4.9.	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	52
Tabel 4.11.	Koefisien Determinasi Promosi dengan Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.12.	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.13.	Koefisien Determinasi Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.14.	Koefisien Determinasi Promosi, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.15.	Hasil Hipotesis Secara Parsial.....	55
Tabel 4.16.	Hasil Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	58
Tabel 4.17.	Anova Promosi, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.18.	Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka konseptual penelitian	23
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Promosi.....	46
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan	47
Gambar 4.3. Diagram Skala Nilai Pelanggan	48
Gambar 4.4. Diagram Skala Kepuasan Konsumen.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Promosi	71
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	77
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Nilai Pelanggan	82
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	87
Lampiran 6. Uji Validitas Variabel Promosi	92
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	93
Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan.....	94
Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	95
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	97
Lampiran 8. Koefisien Determinasi.....	99
Lampiran 12. Uji Hipotesis	100