

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA GOJEK

SKRIPSI

OLEH

HERAWATI 21170000296



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN SEKOLAH
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA GOJEK

SKRIPSI

OLEH

HERAWATI 21170000296



**Skripsi Ini Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan
Menjadi Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN SEKOLAH
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:
**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PENGGUNA GOJEK**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)-Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi 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.

Jakarta, 19 Juli 2021



HERAWATI 21170000296

PERSETUJUAN PEMBIMBING

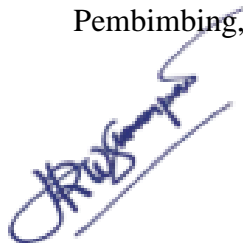
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PENGGUNA GOJEK**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata-1 Manajemen, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ruland Willy Jack Sumampouw.,SE.,MSi dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, Juli 2021

Pembimbing,



Ruland Willy Jack Sumampouw.,SE.,Msi

Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya,BBA.,M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PENGGUNA GOJEK**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal
dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi




1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)

2. ; Ruland Willy Jack Sumampouw., SE., MSi
(Pembimbing)



3. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Anggota Penguji)

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Doddi Prastuti".

4. ; Doddi Prastuti, SE., MBA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

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

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 tulus kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang tidak terkira.
2. Bapak Drs. Agustian Burdah, BSBA, MBA selaku Kepala Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw., SE., Msi selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan kuliah dan sahabat – sahabat yang saling memberikan dukungan dan doa disaat kita semua sama-sama sibuk dengan tugas karya tulis masing-masing.
8. Serta berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 19 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Herawati', enclosed within a large, loopy oval stroke.

HERAWATI

21170000296

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Herawati
NPM : 21170000296
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 *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA GOJEK.

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

Dibuat di : Jakarta Pada
Tanggal : 19 Juli 2021



Yang menyatakan

ABSTRAK

Nama : Herawati Dosen : Ruland Willy Jack Sumampouw.,SE.,Msi

NPM 21170000296

Program Studi : S-1 Manajemen

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA GOJEK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience*, *customer value*, dan *service quality* Terhadap Customer Satisfatction Pada Pengguna Gojek. Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian yang bersifat asosiatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data yang bersifat kuantitatif yaitu berupa hasil kuesioner yang diisi oleh responden yang merupakan pengguna aplikasi gojek.

Hasil penelitian membuktikan bahwa : 1) *Customer experience* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction*, 2) *Customer value* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction*, 3) *Service quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction*, dan 4) *Customer experience*, *Customer value* dan *Service quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction*

Kata Kunci : *Customer experience*, *Customer value*, *Service quality* dan *Customer satisfaction*

ABSTRACT

Name : Herawati Lecturer : Ruland Willy Jack Sumampouw.,SE.,Msi

NPM 21170000296

Program Studi : S-1 Manajemen

THE EFFECT OF *CUSTOMER EXPERIENCE, CUSTOMER VALUE,* *AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION* ON GOJEK USERS

This study aims to determine the effect of *customer experience, customer value, and service quality on customer satisfaction* on Gojek users. The research strategy used in this study is an associative research strategy with the research method used is the survey method. In this study, researchers used quantitative data, namely the results of questionnaires filled out by respondents who were users of the Gojek application.

The results of the study prove that: 1) *Customer experience* has an effect on *Customer satisfaction*, 2) *Customer value* has an effect on *Customer satisfaction*, 3) *Service quality* has an effect on *Customer satisfaction*, and 4) *Customer experience, Customer value and Service quality* have an effect on *Customer satisfaction*.

Keywords: Keywords: *Customer experience, Customer value, Service quality and Customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	vii
PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Pemasaran.....	14

2.2.2.	Tujuan Pemasaran.....	15
2.2.3.	Bauran Pemasaran.....	17
2.2.4.	<i>Customer Satisfaction</i>	18
2.2.4.1	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.2.4.2	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> ...	19
2.2.4.3	Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.2.5.	<i>Customer Experience</i>	21
2.2.5.1	Pengertian <i>Customer Experience</i>	21
2.2.5.2	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Experience</i> ...	22
2.2.5.3	Indikator <i>Customer Experience</i>	23
2.2.6.	<i>Customer Value</i>	25
2.2.6.1	Pengertian <i>Customer Value</i>	25
2.2.6.2	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Value</i>	26
2.2.6.3	Indikator <i>Customer Value</i>	28
2.2.7.	<i>Service Quality</i>	29
2.2.7.1	Pengertian <i>Service Quality</i>	29
2.2.7.2	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i>	29
2.2.7.3	Indikator <i>Service Quality</i>	30
2.3.	Pengembangan Hipotesis.....	32
2.4.	Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	32
2.4.1.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.4.2.	Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.4.3.	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	35

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Strategi Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1. Populasi Penelitian.....	37
3.2.2. Sampel Penelitian.....	37
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	40
3.5. Metoda Analisis Data.....	43
3.5.1. Pengolahan Data.....	43
3.5.2. Metode Penyajian Data.....	43
3.5.3. Analisis Statistik Data.....	43
3.5.3.1. Uji Kualitas Data.....	43
3.5.4. Koefisien Determinasi.....	45
3.5.5. Pengujian Hipotesis.....	46
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 49
4.1. Deskripsi Singkat Objek Penelitian.....	49
4.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
4.2. Deskripsi Responden.....	49
4.2.1. Karakteristik Profil Responden.....	50
4.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	52
4.3.1. Hasil Uji Validitas.....	52
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.4. Uji Analisis Data.....	55

4.4.1.	Uji Statistik t.....	55
4.4.2.	Uji Statistik f.....	55
4.4.3.	Koefisien Korelasi Parsial.....	56
4.4.4.	Koefisien Determinasi.....	57
4.5.	Pembahasan Hasil.....	59
4.5.1.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	59
4.5.2.	Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
4.5.3.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
4.5.4.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> , <i>Customer Value</i> dan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1.	Kesimpulan.....	63
5.2.	Saran.....	63
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	65
	DAFTAR REFERENSI	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33
Gambar 2.2	Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	34
Gambar 2.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	34
Gambar 2.4	Pengaruh <i>Customer Experience</i> , <i>Customer Value</i> dan <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	36
Gambar 3.1	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji T.....	47
Gambar 3.2	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert.....	40
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1	Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	50
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan.....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Experience</i>	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Value</i>	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik t.....	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Statistik f.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Korelasi <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Korelasi <i>Customer Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Korelasi <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Pernyataan Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran Hasil Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran Output SPSS.....	86
Lampiran Bio Data Peneliti.....	90
Lampiran Surat Keterangan Bebas Riset.....	91