

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK
(Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun)**

SKRIPSI

WINDI YANI WIBOWO

21170000133



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK
(Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun)**

SKRIPSI

WINDI YANI WIBOWO

21170000133



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

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

JAKARTA

2021

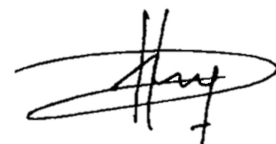
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA
TRANSPORTASI GOJEK
(Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen 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 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 Juli 2021



WINDI YANI WIBOWO

NPM 21170000133

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA
TRANSPORTASI GOJEK
(Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun)**

Dibuat untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Manajemen di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Lina Noersanti, S.Si., M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 23 Juli 2021

Pembimbing,



(Lina Noersanti, S.Si., M.Si)

Kepala Prodi S-1 Manajemen



(Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc)




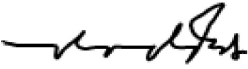
HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA
TRANSPORTASI GOJEK
(Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 Juni 2021 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2.  : Lina Noersanti, S.Si., M.Si
(Pembimbing)
3.  : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Anggota Penguji Pertama)
4.  : Doddi Prastuti, SE, MBA
(Anggota Penguji Kedua)

KATA PENGANTAR

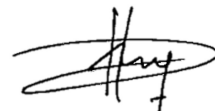
Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah 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 terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Lina Noersanti, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Bpk. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc dan Ibu Doddi Prastuti, SE, MBA 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, BBA, M.Sc Selaku kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Kenang Adhi Nugraha, Titin Maetasari, Deslita dan Retno Indah waktu dan kesabaran yang telah diberikan untuk berdiskusi.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 23 Juli 2021



WINDI YANI WIBOWO

NPM 21170000133

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJIAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Windi Yani Wibowo
NPM : 21170000133
Program Studi : 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 Karya Ilmiah Saya yang berjudul:

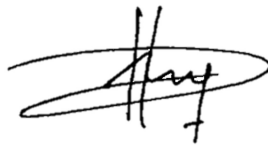
PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK (Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak meyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah 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 : 23 Juli 2021

Yang menyatakan,



Windi Yani Wibowo

Windi Yani Wibowo

Dosen Pembimbing:

NPM : 21170000133

Lina Noersanti, S.Si., M.Si

Program Studi S1 Manajemen

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA
TRANSPORTASI GOJEK**

(Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Tujuan Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Rawamangun).

Strategi dalam penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan transportasi ojek online Go-Jek kampus STEI Indonesia Rawamangun. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling. Jumlah sampel sebanyak 80 pelanggan transportasi ojek online Go-Jek kampus STEI Indonesia Rawamangun. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan koefisien determinasi dengan uji hipotesis uji t dan uji F dengan program SPSS 23.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 4) Harga, Kualita Pelayanan, dan Promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tujuan Pelanggan

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi

Windi Yani Wibowo

Advisors:

NPM : 21170000133

Lina Noersanti, S.Si., M.Si S-

1 Majoring In Management Program

**THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY AND PROMOTION
ON CUSTOMER SATISFACTION IN GOJEK TRANSPORTATION
SERVICES BUSINESS
(Case Study of STIE Indonesia Rawamangun Students)**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, service quality, and destination promotion on the GO-JEK transportation service business (Case Study of STIE Indonesia Rawamangun Students Class of 2017).

The strategy in this research is associative. The population in this study are Go-Jek online motorcycle taxi transportation customers in the STEI Indonesia Rawamangun. The sampling method in this study uses non-probability sampling. The number of samples is 80 customers of Go-Jek online motorcycle taxi transportation in the STEI Indonesia Rawamangun. The types of data used are primary data. The data analysis technique used the coefficient of determination with the t-test hypothesis test and the F-test with the SPSS 23.00 program.

The results showed that 1) Price had no significant effect on customer satisfaction, 2) Service quality had a significant effect on customer satisfaction, 3) Promotion had a significant effect on customer satisfaction, 4) Price, Service Quality, and Promotion had a significant effect simultaneously on customer goals.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	3
PERSETUJUAN PEMBIMBING	4
HALAMAN PENGESAHAN	5
KATA PENGANTAR	6
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJIAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	7
ABSTRAK	8
ABSTRACT	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1. Latar Belakang Masalah	16
1.2. Identifikasi Masalah	21
1.3. Rumusan Masalah	21
1.4. Tujuan Penelitian	21
1.5. Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
2.1. Review Hasil Hasil Penelitian Terdahulu	23
2.2. Landasan Teori	26
2.2.1. Harga	26
2.2.2. Kualitas Pelayanan	30
2.2.3. Promosi	32
2.3. Hubungan Antara Variabel Penelitian	39
2.3.1 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek <i>Online</i> (Y)	39
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek <i>Online</i> (Y)	40
2.3.3 Pengaruh Promosi (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek <i>Online</i> (Y)	40

Halaman

2.3.4	Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek <i>Online</i>	41
2.4.	Pengembangan Hipotesis	42
2.5	Kerangka Konseptual Penelitian	42
2.5.1	Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1.	Strategi Penelitian	44
3.2.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.2.1.	Populasi Penelitian	44
3.2.2.	Sampel Penelitian	44
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data	46
3.3.1	Jenis Data Penelitian.....	46
3.4.	Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1.	Uji Instrumen Data	48
3.5.	Operasionalisasi Variable	49
3.6.	Metoda Analisis Data.....	55
3.6.1.	Metode Penyajian Data.....	55
3.6.2.	Pengolahan Data.....	56
3.6.3.	Alat Analisis Statistik Data	57
3.7.	Pengujian Hipotesis	57
3.7.1.	Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t).....	58
3.7.2.	Pengujian hipotesis secara simultan	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	60
4.2.	Deskripsi Responden	60
4.2.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	61
4.3.	Rekapitulasi Data Kuesioner	61
4.3.1.	Deskripsi Harga (X1).....	61
4.3.2.	Deskripsi Kualitas Pelayanan (X2)	62
4.3.3.	Deskripsi Promosi (X3)	63

Halaman	
4.3.4. Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
4.4. Hasil Pengujian Instrumen	64
4.4.1 Uji Validitas.....	64
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	67
4.5. Analisis Statistik.....	67
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial	67
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi Simultan	69
4.6. Analisis Uji Hipotesis	70
4.6.1 Hasil Uji Statistik F (Simultan)	70
4.6.2. Hasil Uji Statistik t (Parsial).....	71
4.7. Temuan Hasil Penelitian	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	77
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	77
DAFTAR REFERENSI	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Pada Jawaban Kuesioner (skala likert).....	48
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Harga	50
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan	51
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Promosi	53
Tabel 3. 5 Kisi-kisi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 3. 6 Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 3 Validitas Instrumen per butir Harga (X1).....	64
Tabel 4. 4 Validitas Instrumen per butir Kualitas Pelayanan (X2).....	65
Tabel 4. 5 Validitas Instrumen per butir Promosi (X3).....	66
Tabel 4. 6 Validitas Instrumen per butir Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik F (Simultan)	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik t (Parsial).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	43
Gambar 4. 1 Skala Likert Variabel Harga	62
Gambar 4. 2 Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	62
Gambar 4. 3 Skala Likert Promosi	63
Gambar 4. 4 Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Tabulasi skor untuk Variabel X1 (Harga)	87
Lampiran 3 Tabulasi skor untuk Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)	90
Lampiran 4 Tabulasi skor untuk Variabel X3 (Promosi)	93
Lampiran 5 Tabulasi skor untuk Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	96
Lampiran 6 Uji Validitas	99
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	101
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi Parsial (Harga – Kepuasan Pelanggan)	102
Lampiran 9 Uji Koefisien Determinasi Parsial (Kualitas Pelayanan – Kepuasan Pelanggan)	103
Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi Parsial (Promosi – Kepuasan Pelanggan)	104
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi Simultan	105
Lampiran 12 Uji Hipotesis (Uji F)	106
Lampiran 13 Uji Hipotesis (Uji t)	107