

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN OJEK ONLINE**
(Studi Kasus pada Transportasi Online Go-Jek)

SKRIPSI

OLEH :

**HERMANSYAH H
2114560375**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN OJEK ONLINE**
(Studi Kasus pada Transportasi Online Go-Jek)

SKRIPSI

OLEH :

HERMANSYAH H
2114560375



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

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE (Studi Kasus pada Transportasi Online Go-Jek)

yang disusun untuk melengkapi sebagian 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 skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (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, Juli 2019

METERAI
TEMPEL
785E0AEF945983980
6000
ENAM RIBURUPIAH

Hermansyah H
NPM 2114560375

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

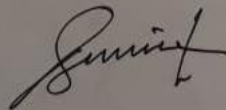
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE (Studi Kasus pada Transportasi Online Go-Jek)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Dian Surya Sampurna., SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

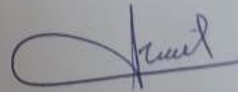
Jakarta, Juli 2019

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Dr. Dian Surya Sampurna., SE., MM



Drs. Sumitro, M.Sc

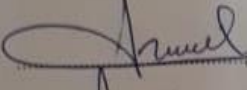
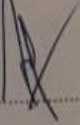
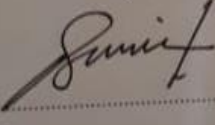
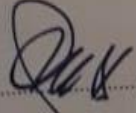
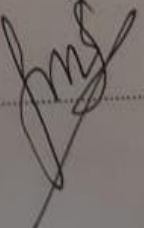
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN OJEK ONLINE
(Studi Kasus pada Transportasi Online Go-Jek)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 20 Maret 2019 dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi

1.  Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3. ; Dr. Dian Surya Sampurna., SE., MM
(Pembimbing)
4. ; Drs. Imron HR, MM
(Anggota Penguji)
5. ; Drs. Subekti S.Hadi, M.Sc
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, kerjasama maupun bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dian Surya Sampurna., SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Imron HR, MM dan Bapak Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, dan semua dosen Program Studi S-1 Manajemen yang telah membantu selama penulis melaksanakan studi.
4. Segenap para dosen yang selama ini mengajar program studi S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya.
5. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Baharuddin Harahap dan Ibu Ati Murni Hasibuan Terima kasih banyak atas segala dukungannya selama ini baik secara materil, moril dan do'a yang selalu dipanjatkan sehingga saya dapat menjadi sarjana manajemen.
6. Semua pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan

kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi segala pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 28 Februari 2019

Hermansyah H
NPK 2114560375

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Hermansyah H
NPM	: 2114560375
Program Studi	: S-1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE (Studi Kasus pada Transportasi Online Go-Jek)

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	: 28 Februari 2019

Yang menyatakan,

Hermansyah H

Hermanyah H NPK 2114560375 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Dian Surya Sampurna., SE., MM
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE (Studi Kasus pada Transportasi Online Go-Jek)	
ABSTRAK <p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan ojek online Gojek di Bekasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian <i>asosiatif</i>. Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Analisis statistik data menggunakan <i>Partial Least Square</i> (PLS). Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Gojek selama bulan November 2018 – Januari 2019. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan teknik sampel yang digunakan adalah <i>incidental sampling</i>. Sumber data penelitian ini merupakan data primer. Metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Partial Least Square</i> (PLS).</p> <p>Hasil penelitian ini adalah : (1) Besarnya koefisien parameter untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,323 dan nilai p values 0,001 yang berarti terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK, (2) Besarnya koefisien parameter untuk variabel harga sebesar 0,239 dan nilai p values 0,017 yang berarti terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan GOJEK (3) Besarnya koefisien parameter untuk variabel promosi sebesar 0,310 dan nilai p values $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel promosi berpengaruh positif yang berarti terdapat pengaruh positif antara promosi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.</p> <p>Penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial maupun secara simultan kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya ketika pelanggan merasakan kepuasan ketika menggunakan Ojek Online Gojek di Bekasi yaitu melihat bagaimana kualitas produk, harga dan promosi.</p>	
Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan pelanggan	

<p>Hermansyah H NPK 2114560375 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Advisor : Dr. Dian Surya Sampurna., SE., MM</p>
<p>THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES, PRICES AND PROMOTION ON SATISFACTION OJEK ONLINE CUSTOMERS (Case Study on Go-Jek Online Transportation)</p>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and promotion on the satisfaction of Gojek online motorcycle taxi customers in Bekasi. This type of research is associative research. The method of this research is to use a survey method with a quantitative approach. The sample in this study were 100 people. Statistical analysis of data using Partial Least Square (PLS). The population of this study were all Gojek application users during November 2018 - January 2019. The sample in this study was 100 respondents and the sample technique used was incidental sampling. The data source of this research is primary data. The analytical method used in this study is Partial Least Square (PLS).</i></p> <p><i>The results of this study are: (1) The magnitude of the parameter coefficient for the service quality variable is 0.323 and the value of p values is 0.001 which means there is a positive influence between the quality of service on GOJEK customer satisfaction, (2) The parameter coefficient for the price variable is 0.239 and the p values 0.017, which means there is a positive influence between prices on GOJEK customer satisfaction (3) The size of the parameter coefficient for the promotion variable is 0.310 and the value of p values is 0.001 <0.05. So that it can be seen that the promotion variable has a positive effect which means there is a positive influence between GOJEK's promotion of customer satisfaction.</i></p> <p><i>The study concluded that partially and simultaneously the quality of products, prices and promotions had a significant effect on customer satisfaction, meaning that when customers feel satisfaction when using Ojek Online Gojek in Bekasi, they see how product quality, price and promotion.</i></p>	
<p><i>Keywords: Service quality, price, promotion and customer satisfaction</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pemasaran	11

2.2.2. Pemasaran jasa	11
2.2.3. Manajemen pemasaran	12
2.2.4. Kualitas pelayanan	13
2.2.4.1. Pengertian kualitas	13
2.2.4.2. Pengertian pelayanan	13
2.2.4.3. Pengertian kualitas pelayanan	14
2.2.4.4. Indikator kualitas pelayanan	15
2.2.5. Harga	16
2.2.5.1. Pengertian harga	16
2.2.5.2. Penetapan harga	16
2.2.5.3. Indikator harga	17
2.2.6. Promosi	18
2.2.6.1. Pengertian promosi.....	18
2.2.6.2. Indikator promosi	19
2.2.7. Kepuasan pelanggan	20
2.2.7.1. Pengertian kepuasan pelanggan.....	20
2.2.7.2. Indikator kepuasan pelanggan	21
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	21
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..	21
2.3.2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	22
2.3.3. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan	23
2.4. Pengembangan Hipotesis	23
2.5. Kerangka Konsep Penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
3.1. Strategi Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2.1. Populasi penelitian	25
3.2.2. Sampel penelitian	25
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3.1. Data	27

3.3.2. Metoda pengumpulan data	27
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	28
3.4.1. Variabel eksogen	29
3.4.2. Variabel endogen	30
3.5. Metoda Analisis Data.....	32
3.5.1. Analisis statistik data	32
3.5.1.1. Measurement model.....	32
3.5.1.2. Analisis inner model	33
3.5.1.3. Pengujian hipotesis	34
BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN.....	36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.4.1. Sejarah singkat Gojek	36
4.4.2. Visi dan misi Gojek	37
4.2. Deskripsi Responden.....	37
4.3. Deskripsi Data.....	39
4.4. Analisis PLS.....	43
4.5. Pembahasan	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Simpulan	55
5.2. Saran.....	55
5.3. Keterbasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	56
DAFTAR REFERENSI	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 4.1. Interval Kelas	40
Tabel 4.2. Perolehan Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	41
Tabel 4.3. Perolehan Angka Indeks Variabel Harga (X_2)	42
Tabel 4.4. Perolehan Angka Indeks Variabel Promosi (X_3).....	42
Tabel 4.5. Perolehan Angka Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.6. Nilai AVE.....	46
Tabel 4.7. Validitas Diskriminan	47
Tabel 4.8. Reliabilitas Konstruk.....	47
Tabel 4.9. Nilai R_{square}	48
Tabel 4.10. Nilai f_{square}	49
Tabel 4.11. Hasil Uji Goodness of Fit Model	50
Tabel 4.12. Pengaruh Langsung	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Jasa Transportasi Online di Indonesia tahun 2016 - 2018	2
Gambar 2.1. Kerangka pemikiran teoritis	24
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	38
Gambar 4.2. Usia Responden	38
Gambar 4.3. Berapa kali responden menggunakan Gojek	39
Gambar 4.4. Kapan terakhir kali responden menggunakan Gojek.....	39
Gambar 4.5. Hasil Estimasi Model PLS (<i>Algorithm</i>).....	44
Gambar 4.6. Hasil Estimasi Model PLS (<i>Bootsrapping</i>)	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lembar Kuesioner	60
Lampiran 2.	Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan	64
Lampiran 3.	Tabulasi Skor Variabel Harga	67
Lampiran 4.	Tabulasi Skor Variabel Promosi	70
Lampiran 5.	Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Lampiran 6.	Output SmartPLS	76
Lampiran 7.	Daftar Riwayat Hidup.....	78