

**ANALISA FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA STEI
DALAM MENGGUNAKAN *STARTUP* GO-JEK DI
JAKARTA**

S K R I P S I

IQBAL SYAFTIAN

2114000337



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

2019

**ANALISA FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA STEI
DALAM MENGGUNAKAN *STARTUP* GO-JEK DI
JAKARTA**

S K R I P S I

IQBAL SYAFTIAN

2114000337



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

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

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISA FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA STEI DALAM MENGUNAKAN *STARTUP* GO-JEK DI JAKARTA

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

Jakarta, 4 Maret 2019



Iqbal Syaftian
2114000337

PERSETUJUAN PEMBIMBING

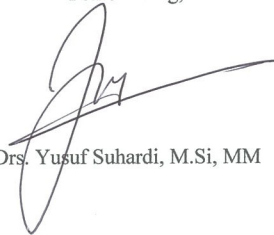
Skripsi dengan judul:

ANALISA FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA STEI DALAM MENGUNAKAN *STARTUP* GO-JEK DI JAKARTA

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, Serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 4 Maret 2019

Pembimbing,



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

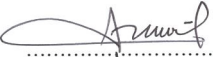
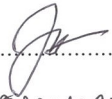
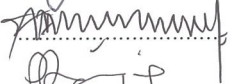
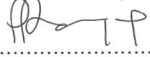
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISA FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA STEI DALAM MENGUNAKAN *STARTUP* GO-JEK DI JAKARTA

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 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.  ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM
(Pembimbing)
4.  ; Farmansjah Maliki, SE, MM
(Anggota Penguji)
5.  ; Dr. ir. Meita Pragiwani, MM
(Anggota Penguji)

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 Ekonomi, 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 Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan nasihat, menyediakan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran, kritik dan saran yang telah diberikan untuk mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Farmansyah Maliki, SE. ME dan Ibu Dr. ir. Meita Pragiwani, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menjalankan sidang skripsi.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Safril dan Ibu Merida, serta kakak-kakak penulis Suhendra Pratama dan Hardiansyah yang selalu memberikan semangat, dukungan baik material maupun moral, serta selalu mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Dimas, Ichsan, Haikal, Fahmi, Lutfi, kelas D Manajemen dan segenap teman-teman tercinta yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan berjuang bersama dalam menjalankan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana.

8. Kepada para driver PT. GOJEK Indonesia Muhammad Rizki yang selalu memberikan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang mendukung dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, serta saran.

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

Jakarta, 4 Maret 2019

IQBAL SYAFTIAN
NPM 2114000337

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama	: Iqbal Syaftian
NPM	: 2114000337
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-Exclusif Royalty - Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISA FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA STEI DALAM
MENGUNAKAN *STARTUP* GO-JEK DI JAKARTA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/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 : 4 Maret 2019

Yang menyatakan,

Iqbal Syaftian

Iqbal Syaftian
2114000337
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM

**ANALISA FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA STEI DALAM
MENGUNAKAN *STARTUP* GO-JEK DI JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna startup GOJEK di kampus STEI.

Penelitian menggunakan deskripsi kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Populasi di dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i pengguna startup GOJEK di STEI dan mendapat sampel responden sebanyak 97 orang. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi parsial dan simultan, serta uji hipotesis dengan *IBM SPSS Statistic 24.00*.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh parsial harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 4,7%, promosi 0,01%, dan kualitas pelayanan 14,9%. Dengan demikian, kontribusi pengaruh parsial paling besar atau dominan adalah kualitas pelayanan sebesar 14,9%. Kontribusi pengaruh simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan sebesar 36,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan taraf nyata ($\alpha = 5\%$) terbukti bahwa promosi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen GOJEK di STEI secara parsial. Untuk hasil pengujian hipotesis simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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

Iqbal Syaftian
2114000337
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM

**ANALYSIS OF STEI STUDENT'S SATISFACTORY RATE WHILE
USING GO-JEK STARTUP IN JAKARTA**

ABSTRACT

This study aimed to knowing the effect of price, promotion and service quality towards customers satisfaction of GOJEK startup users in STEI campus. The study used.

The sampling technique is using purposive sampling. The population, related in this study were students who using GOJEK startup in STEI and there's 97 respondents as samples. The analytical method in this study is analysis of the partial and simultaneous determination coefficients, and also hypothesis testing with IBM SPSS Statistics 24.00.

The result are partial effect of prices on consumer satisfaction equals 4,7%, 0,01% by promotion and 14,9% by service quality. Thus, the most dominant contribution to the partial influence is service quality which is 14,9% in total. The contribution of simultaneous price, promotion and service quality is 36.7% while the rest got influenced by other variables that excluded. The results of hypothesis testing using real rating ($\alpha = 5\%$) prove that promotion has a non-significant effect toward customer satisfaction, while the price and service quality have a significant influence towards GOJEK customer satisfaction in STEI partially. For the results of simultaneous hypothesis testing of prices, the promotion and service quality have a significant influence to customer satisfaction.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
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.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Review dan Hasil-Hasil Peneliti Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kepuasan konsumen.....	10
2.2.2 Harga	14
2.2.3 Promosi.....	18
2.2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian.....	21
2.3.1 Hubungan harga dengan kepuasan konsumen.....	21
2.3.2 Hubungan promosi dengan kepuasan konsumen.....	22
2.3.3 Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	22

2.5	Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
BAB III METODA PENELITIAN		26
3.1	Strategi Penelitian.....	26
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.2.1	Populasi Penelitian	26
3.2.2	Sampel Penelitian	27
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data	28
3.3.1	Jenis Data.....	28
3.3.2	Metoda Pengumpulan Data	28
3.4	Operasionalisasi Variabel	33
3.5	Metoda Analisis Data	33
3.5.1	Pengolahan data.....	33
3.5.2	Cara Penyajian Data	34
3.5.3	Alat Analisis Statistik Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	39
4.2	Deskripsi Data Responden.....	40
4.3	Deskripsi Data	43
4.3.1	Variabel Harga (X_1).....	43
4.3.2	Variabel Promosi (X_2)	44
4.3.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	44
4.3.4	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	45
4.3.5	Variabel Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.....	46
4.4	Analisis Data Hasil Penelitian	46
4.4.1	Uji Validitas.....	46
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.5	Analisis Statistik Data	50
4.5.1	Analisis Koefisien Determinasi	50
4.5.2	Pengujian Hipotesis	53
4.6	Temuan Hasil Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		57

5.1	Simpulan.....	57
5.2	Saran	57
5.3	Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian	58
DAFTAR REFERENSI		58
LAMPIRAN-LAMPIRAN		60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert untuk Instrument Penelitian.....	29
Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1. Daftar Karakteristik Responden Penelitian.....	41
Tabel 4.2. Validitas Variabel Harga.....	46
Tabel 4.3. Validitas Variabel Promosi	46
Tabel 4.4 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.5. Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial antara Harga dengan Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial antara Promosi dengan Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Simultan.....	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1. Diagram Skala Lickert variabel Harga.....	42
Gambar 4.2. Diagram Skala Lickert Variabel Promosi	43
Gambar 4.3. Diagram Skala Lickert Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Gambar 4.4. Diagram Skala Lickert Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
Gambar 4.5. Diagram Skala Lickert Variabel Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. Skor untuk Variabel Harga	66
Lampiran 3. Skor untuk Variabel Promosi	69
Lampiran 4. Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan	72
Lampiran 5. Skor untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	75
Lampiran 6. Uji Validitas Harga	78
Lampiran 7. Uji Validitas Promosi	79
Lampiran 8. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	80
Lampiran 9. Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	83
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Harga	84
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Promosi.....	84
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	85
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	85
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial Harga dengan Kepuasan....	86
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial Promosi dengan Kepuasan Konsumen	86
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	86
Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Korelasi simultan.....	87