

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOJEK (GO-RIDE)  
(STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS BAKRIE)**

**TUGAS AKHIR**



**Yohan Gunawan**

**1111001089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2017**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

---

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Yohan Gunawan**

**NIM : 1111001089**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 20 Maret 2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

---

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Yohan Gunawan  
NIM : 1111001089  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Gojek(Go-Ride)(Studi Pada  
Mahasiswa Universitas Bakrie)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembahas dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., MM  
Penguji 1 : Muchsin Saggaff. S., M.Sc., MBA, Ph.D.  
Penguji 2 : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM



The image shows three handwritten signatures in black ink. The top signature is the largest and most prominent, followed by two smaller signatures below it. The signatures are written in a cursive style.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Maret 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat, rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek(*Go-Ride*)(Studi Pada Mahasiswa Universitas Bakrie”**

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Holilla Hatta, S.Pd., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbinganyang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian proposal tugas akhir ini.
2. Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku dosen pembahas proposal serta menjadi dosen penguji sidang tugas akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Dominica Arni Widyastuti, SE., MM dosen penguji sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan guna memperbaiki dan meluruskan proses penelitian ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa penyusunan proposal tugas akhir.
5. Joe Ming Tie selaku mendiang ibu penulis, Meilani, Callista dan Agus selaku kakak dari penulis serta keluarga besar yang telah memberikan segala dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
6. Maharani sebagai teman seperjuangan dikala senang maupun susah, yang selalu mendukung penulis untuk selalu memberikan yang terbaik dalam berjuang di kehidupan.

7. Gita, Fadhil, Eca, Meta, Iin, Tezsa, Aan, Abe, Adit, Krisnadi, Hasan, Dion, Yudho, Dicky dan Gio selaku teman seperjuangan saat perkuliahan yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan yang berarti bagi penulis.
8. Edwin, Rik, Tandy, Mayang, Tiara, Ito, Ace, dan teman-teman selaku sahabat seperjuangan yang selalu menemani penulis dikala senang dan susah.
9. Teman-teman OGG selaku teman seperjuangan saat SMA sekaligus keluarga yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman mahasiswa Program Sudi Manajemen angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan proposaltugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 20 Maret 2017

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah:

Nama : Yohan Gunawan

NIM : 1111001089

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek(*Go-Ride*)(Studi Pada Mahasiswa Universitas Bakrie)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Maret 2017

Yang Menyatakan,



Yohan Gunawan

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (*GO-RIDE*)**

**Yohan Gunawan<sup>1</sup>**

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek(*Go-Ride*). Semua data primer dan sekunder dikumpulkan. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi lainnya yang berkaitan. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Menggunakan teknik purposive sampling, sebanyak 100 responden. Berbagai uji statistik seperti validitas, reliabilitas dan tes asumsi klasik digunakan. Melalui analisis regresi, ditemukan bahwa kedua variabel, kualitas layanan dan harga memiliki efek positif pada kepuasan pembelian. Disarankan untuk perusahaan mempertahankan dan mengembangkan kualitas layanan dari segi keamanan serta harga yang kompetitif untuk dapat bersaing dengan kompetitor sejenis. Untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya menggunakan variabel yang berbeda, seperti promosi, *human resources*, dan lebih fokus terhadap sudut pandang *driver*.

Kata kunci : Mahasiswa, Kualitas layanan, Harga, Gojek, *Go-Ride*, Ojek,  
Universitas Bakrie

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED  
PRICE, ON CUSTOMER SATISFACTION  
OF GOJEK'S CUSTOMER(GO-RIDE)***

**Yohan Gunawan<sup>2</sup>**

---

***ABSTRACT***

*This study is aimed to analyze the effect of service quality and perceived price on customer satisfaction of Gojek's customer(Go-Ride). Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were gathered from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were collected using questionnaire which were distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total of 100 respondents were gathered. Various statistical tests such as validity, reliability and classical assumptions tests were employed. Using a regression analysis, it was found that service quality and perceived price had a positive effect on customer satisfaction. It is suggested that company should develop service quality in safe driving and competitively priced to be competitive with similar competito For further research should use different variable like promotion, human resources, and more focus on viewpoint of the drivers.*

*Keywords: College student, Service Quality, Perceived price, Gojek, Go-Ride, Bakrie University*

---

<sup>2</sup> Student of Universitas Bakrie, Management Major



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Praktis .....	7
1.5.2 Manfaat Akademis .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	8
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.2 Karakteristik Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2 Kualitas Layanan .....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	11
2.2.2 Karakteristik Kualitas Layanan .....	12
2.2.3 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .	13
2.3 Harga .....	14
2.3.1 Pengertian Harga .....	14
2.3.2 Karakteristik Harga .....	15
2.3.3 Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan .....	16
2.4 Kerangka Teoritis .....	17
2.5 Hipotesis .....	17
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	18
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	19
3.1.1 Variabel Penelitian .....	19
3.1.1.1 Variabel Independen .....	19
3.1.1.2 Variabel Dependen .....	19
3.1.2 Operasionalisasi Variabel .....	20

3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	22
3.2.2 Penentuan Penarikan Sampel .....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.3.1 Data Primer .....	23
3.3.2 Data Sekunder .....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.5 Metode Analisis Data .....	24
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	24
3.5.1.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	24
3.5.1.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	24
3.5.2 Uji Instrumen Data .....	25
3.5.2.1 Uji Validitas .....	25
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.5.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	26
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	26
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	26
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	27
3.5.4 Uji Hipotesis .....	27
3.5.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	27
3.5.4.2 Uji F .....	28
3.5.4.3 Uji t .....	28
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Hasil Umum dan Objek Penelitian .....	29
4.1.1 Sejarah PT. Gojek Indonesia.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	29
4.2 Analisis Deskriptif .....	30
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
4.2.2 Karakteristik Responden Tahun Ajaran Semester .....	32
4.2.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	33
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	36
4.3.1 Uji Instrumen Data .....	36
4.3.1.1 Uji Validitas .....	36
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.3.1.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	40
4.3.2.1 Uji Normalitas .....	40
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas .....	42
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	43
4.3.3 Uji Hipotesis .....	44
4.3.3.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
4.3.3.2 Uji F .....	45
4.3.3.3 Uji t .....	46
4.3.4 Pembahasan.....	47

<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran.....	49
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	49
5.2.2 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	50

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	17
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Tahun Ajaran Semester Mahasiswa	32
Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plot .....	41
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Distribusi Sepeda Motor ke 29 Provinsi Tahun 2014 .....	2
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel .....	20
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	33
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga .....	34
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 100 Responden .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden .....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden .....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji t .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner .....	55
Lampiran 2 Hasil SPSS .....	60
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden .....	72