

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
TRANSPORTASI ONLINE GOJEK (STUDI KASUS
PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN UNIVERSITAS MIKROSKIL)**

SKRIPSI

Oleh:

ANGGI AGUSTINA AZHARI SIREGAR

NIM :

18.711.1091



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

MEDAN

20

**THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY AND
PROMOTION ON CUSTOMERSATISFACTION
ON GOJEK ONLINE TRANSPORTATION SERVICES
(CASE STUDY BASED ON MANAGEMENT
PROGRAM STUDENTS OF MIKROSKIL
UNIVERSITY)**

FINAL RESEARCH

By:

**ANGGI AGUSTINA AZHARI SIREGAR
STUDENT NUMBER:18.711.1091**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

MEDAN

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
TRANSPORTASI ONLINE GOJEK (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MIKROSKIL)**

SKRIPSI

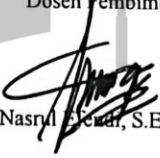
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

**ANGGI AGUSTINA AZHARI SIREGAR
NIM. 18.711.1091**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing


Nasrul Huda, S.E., M.Si.

Medan, 19 Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen


UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

NIM : 187111091

Nama : Anggi Agustina Azhari Siregar

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil)

Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Thamrin No. 124, 140, 112 Medan

No. Telp Tempat Penelitian : 061-4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah**.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 Agustus 2022

Saya yang membuat pernyataan,


zhari Siregar)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, menggunakan metode *nonprobability sampling* dan menggunakan rumus *slovin* dengan jumlah sampel sebanyak 82 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan variabel Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Online Gojek, sedangkan variabel Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Online Gojek. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel *independent* (Harga, Kualitas layanan, dan Promosi) berpengaruh terhadap variabel *dependent* (Kepuasan Pelanggan). Nilai *adjusted R.Square* menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Layanan dan Promosi diperoleh sebesar 83,6% dan sisanya sebesar 16,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Harga, Kualitas Layanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of Price, Service Quality, and Promotion on Customer Satisfaction on Gojek Online Transportation Services (Case Study on Management Study Program Students at Mikroskil University). This research used accidental sampling technique, non-probability sampling method and Slovin formula with a total sample of 82 respondents. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis. Partial testing (t test) shows that the Service Quality variable and the Promotion variable have a positive and significant effect on Customer Satisfaction on Gojek's Online Transportation Services, while the Price variable has no significant effect on Customer Satisfaction on Gojek's Online Transportation Services. Furthermore, the results simultaneously (Test F) which shows that the three independent variables (Price, Quality of Service, and Promotion) affect the dependent variable (Customer Satisfaction). The adjusted R.Square value shows that the variable Price, Service Quality and Promotion is obtained by 83.6% and the remaining 16.4% is explained by other factors not examined in this study.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

Penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik yang berupa sumbangan pikiran, bimbingan, ide dan motivasi yang sangat berarti, terutama ditujukan kepada:

1. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom.,M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil.
6. Miss Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang sangat inspiratif dan selalu memotivasi saya dalam menjalani perkuliahan bahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staf di Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
8. Penulis persembahkan skripsi ini untuk keluarga tercinta.
Kepada Almarhum ayah “Atzar Siregar” meskipun ragamu tak dapat melihat secara langsung skripsi ini namun aku yakin beliau tetap dan selalu menemani serta menjagaku dari kejauhan sana karena ayah akan selalu hidup dalam hati dan jiwa ini, kepada wanita terhebatku mamak “Mubaidah Hasibuan” yang telah memberikan dukungan dan semangat baik dari segi moril maupun materi serta doa yang tiada hentinya terima kasih maa tanpamu aku bukan apa-apa. Kepada kedua abangku “ Hamido Endar Siregar, Husain Iskandar Siregar, serta kakakku yang paling kucintai Muthia Azhari Siregar” yang telah memberikan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Responden penulis, penulis mengucapkan terima kasih atas waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan, berkat responden penulis bisa mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk Andre Prastian yang telah mendukung, membantu, memotivasi, mendoakan serta menemani perjalanan penulis hingga selesai skripsi ini.
11. Sahabat penulis yang sangat penulis cintai dan kasihi selamanya Septi Darni Wati Lase, Dara Syafitri, Yenny Martha, Nurul Habiba, Lely Yanta, yang telah memberikan banyak doa,yang telah menemani hari-hari peneliti selama dimasa perkuliahan sampai akhir peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini , memberikan motivasi, semangat, penghibur dikala stres dan telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakak alumni yang sangat dihormati penulis Albayan Deju Nasution yang selalu bersedia memberikan waktunya untuk berbagi pengalaman seputar dunia skripsi yang sangat membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

14. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan, 19 Agustus 2022

Penulis

(Anggi Agustina Azhari
Siregar)

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6. Originalitas	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Kualitas Layanan	21
2.1.5 Promosi	25
2.2 Review Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
2.4.1 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek	32
2.4.2 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek	32

2.4.3 Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek	33
2.4.4 Pengaruh Variabel Harga, Kualitas Layanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Gojek.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Populasi Dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Data Primer (Penelitian Lapangan).....	35
3.4.2 Data Sekunder (Studi Kepustakaan)	36
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Metode Analisis Data	38
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	39
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	40
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.2 Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner.....	45
4.1.3 Gambaran Umum Responden	45
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif	47
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	63

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek	66
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek	67
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek	68
4.2.4 Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	108

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Harga Goride Dan Grabbike	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk	46
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.3 Grafik Histogram Uji Normalitas	57
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	58
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	60



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Data Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Stambuk 2018, 2019,2020 dan 2021	34
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	45
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif Harga	47
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Promosi	49
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Promosi	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Harga	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	61
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Secara Simultan (UjiF).....	63
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²).....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden.....	80
Lampiran 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif	90
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas	92
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	98
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	99
Lampiran 8. Tabel Distribusi	100



UNIVERSITAS
MIKROSKIL