

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI PADA PERUSAHAAN GOJEK INDONESIA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

**(STUDI KASUS PADA KONSUMEN GOJEK PENGGUNA
LAYANAN GORIDE PADA MAHASISWA STIE MIKROSKIL)**

SKRIPSI

Oleh :

Venny

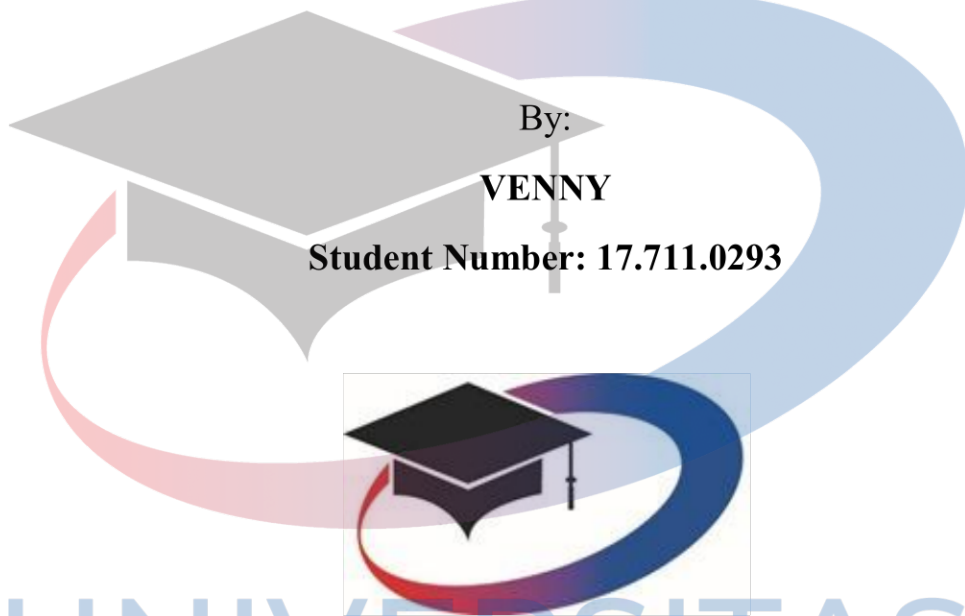
NIM: 17.711.0293



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY BASED OF GOJEK CUSTOMERS WHO USE
GORIDE SERVICES ON STIE MIKROSKIL MEDAN
STUDENTS)**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2021

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI PADA PERUSAHAAN GOJEK INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (STUDI KASUS PADA KONSUMEN GOJEK PENGGUNA LAYANAN GORIDE PADA MAHASISWA STIE MIKROSKIL)

SKRIPSI

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

Oleh:

Venny

177110293

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Hanny Siagan, S.E., M.Si

Medan, 18 Juli 2021

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen,

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

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Venny
NIM : 177110293
Permintaan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Pada Perusahaan Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Pengguna Layanan Goride Pada Mahasiswa STIE Mikroskil)

Tempat Penelitian : STIE 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 sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi penbembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE 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 dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 July 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Venny

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi pada perusahaan Gojek Indonesia terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi kasus pada konsumen Gojek pengguna layanan Goride pada Mahasiswa STIE Mikroskil). Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Mikroskil sebanyak 1.109 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *konvenien sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* dengan persentase kesalahan sebesar 10% dan diperoleh sebanyak 92 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan promosi pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan promosi pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Price, and Gojek Promotion on Customer Satisfaction (Case Study of Gojek customers who use Gojek services on STIE Mikroskil Medan Students) . This type of research is a quantitative descriptive study. The population in this study were 1.109 students of STIE Mikroskil. The sample technique used is konvenien sampling. In determining the number of samples is using Slovin formula with a percentage of errors 10% and obtained as many as 92 students. The results showed that partially the service quality of Gojek's company had an effect on customer satisfaction, prices on Gojek's company had an effect on customer satisfaction, and promotion on Gojek's company had an effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality, price, and Gojek companies promotion influence customer satisfaction.

Kata kunci: *Service Quality, Price, Promotion, and Customer Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setianya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi pada perusahaan Gojek Indonesia terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada konsumen Gojek pengguna layanan Goride pada Mahasiswa STIE Mikroskil Medan)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan, dan arahnya serta motivasi yang berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku wakil ketua II STMIK-STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I. selaku wakil ketua II STMIK-STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku wakil ketua III STIE Mikroskil Medan.
6. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

7. Seluruh Staff dan Dosen STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, motivasi, dan bimbingan yang sangat berguna kepada penulis.
8. Orang tua penulis, Bapak Uden dan Ibu Erni yang sangat saya sayangi yang telah membesarkan dan mendidik saya yang tak pernah lelah untuk selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga. Serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tak terhingga. Adik kesayangan penulis Gilbert yang selalu memberikan dukungan dan perhatian terbaik sehingga skripsi dapat diselesaikan.
9. Sahabat penulis yang saya sayangi Andy Lesmana, S.E., yang telah memberikan banyak doa, dukungan, semangat, dan hiburan disaat penulis butuh dan meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh konsumen pengguna Goride Gojek atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, berkat responden saya bisa melanjutkan dan mengolah data sampai menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan seperjuangan penulis yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi penulis.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

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, 18 Juli 2021

Penulis

(Venny)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Originalitas.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Harga.....	14
2.1.4 Promosi.....	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32

3.5 Definisi Operasional Variabel	33
3.6 Metode Analisis Data.....	35
3.6.1 Statistika Deskriptif.....	36
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.6.5 Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Perguruan Tinggi	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Gojek Indonesia.....	42
4.1.3 Penggunaan Pada Aplikasi Gojek	43
4.1.4 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	43
4.1.5 Gambaran Umum Responden	44
4.1.6 Hasil Statistik Deskriptif	46
4.1.7 Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.7.1 Uji Validitas Data	50
4.1.7.2 Uji Realibilitas.....	53
4.1.8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.8.1 Uji Multikolinearitas	54
4.1.8.2 Uji Normalitas	55
4.1.8.3 Uji Heteroskedastitas	57
4.1.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.1 Hasil Uji Hipotesis.....	60
4.1.1 Pengujian Secara Simultan (Uji-F)	60
4.1.2 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	60
4.1.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66

5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot	56
Gambar 4.3 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastistas	57



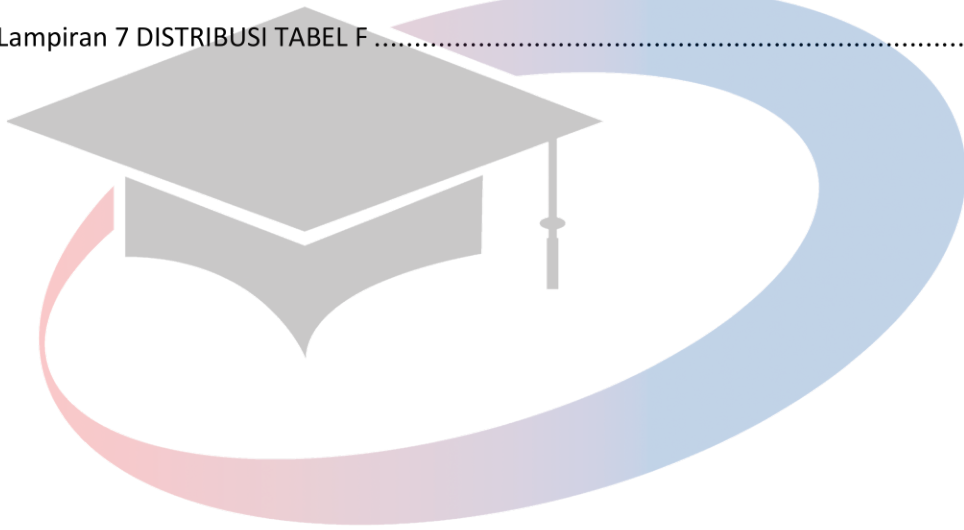
UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.3 Data Jumlah Mahasiswa STIE Mikroskil Stambuk 2017-2020	31
Tabel 3.1 Skala Likert	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Harga.....	47
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Promosi	48
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Harga (X2)	51
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Promosi (X3).....	52
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.10 Uji Realibilitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov Test.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	60
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	60
Tabel 4.17 Koefisien Determinan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 IDENTITAS RESPONDEN	75
Lampiran 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	81
Lampiran 3 UJI STATISTIK DESKRIPTIF	93
Lampiran 4 HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS	96
Lampiran 5 DISTRIBUSI TABEL t	107
Lampiran 6 DISTRIBUSI TABEL R	111
Lampiran 7 DISTRIBUSI TABEL F	115



UNIVERSITAS MIKROSKIL