

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
PADA PERUSAHAAN GOJEK INDONESIA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN MINAT SEBAGAI VARIABEL
MODERASI (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
STIE MIKROSKIL)**

SKRIPSI

Oleh :

**ANABELLA TAN
NIM : 15.711.0779
MELYSANDI AYU HIDAYAT
NIM : 15.711.0621**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND TRUST IN GOJEK
INDONESIA COMPANY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH
INTEREST AS A MODERATION VARIABLE (CASE STUDY
BASED ON MANAGEMENT STUDY PROGRAM
STUDENT STIE MIKROSKIL)**

FINAL RESEARCH

By :

**ANABELLA TAN
Student Number : 15.711.0779
MELYSANDI AYU HIDAYAT
Student Number : 15.711.0621**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
PADA PERUSAHAAN GOJEK INDONESIA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MINAT SEBAGAI
VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA STIE MIKROSKIL)**

SKRIPSI

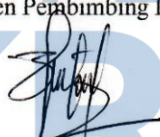
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**ANABELLA TAN
NIM. 15.711.0779
MELYSANDI AYU HIDAYAT
NIM. 15.711.0621**

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,


Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.

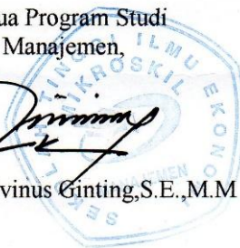
Dosen Pembimbing II,


M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si.

Medan, 9 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,


Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.



LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Anabella Tan
NIM : 157110779
Permintaan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan pada Perusahaan Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Mikroskil)
Tempat Penelitian : STMIK – STIE Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Thamrin No.124
No. Telp Tempat Penelitian : 061-4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (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 pengembangan 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 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, 9 Agustus 2019
Saya yang membuat pernyataan,



Anabella Tan

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Melysandi Ayu Hidayat

NIM : 157110621

Permintaan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan pada Perusahaan Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Mikroskil)

Tempat Penelitian : STMIK – STIE Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Thamrin No.124

No. Telp Tempat Penelitian : 061-4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (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 pengembangan 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 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, 9 Agustus 2019
Saya yang membuat pernyataan,



Melysandi Ayu Hidayat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepercayaan Gojek terhadap kepuasan konsumen dimoderasi oleh minat. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Mikroskil sebanyak 1.185 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *sampling* aksidental. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan persentase kesalahan sebesar 10% dan diperoleh sebanyak 92 orang mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan minat dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, harga pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan minat dapat memoderasi hubungan antara harga terhadap kepuasan konsumen, dan kepercayaan pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan minat dapat memoderasi hubungan antara kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan pada perusahaan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan sebesar 48,7%, sedangkan sisanya sebesar 51.3% dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel di luar model seperti citra merek, fasilitas, dan lainnya yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Minat dan Moderasi.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price, Gojek trust on customer satisfaction moderated by interest. This type of research is a quantitative descriptive study. The population in this study were 1.185 student of STIE Mikroskil. The sample technique used is accidental sampling. In determining the number of samples using Slovin formula with a percentage of errors of 10% and obtained as many as 92 students. The results showed that partially the service quality of Gojek companies had an effect on customer satisfaction and interest can moderate the relationship between service quality and customer satisfaction, prices on Gojek companies had an effect on customer satisfaction and interests can moderate the relationship between price and customer satisfaction, and trust in Gojek companies had an affect consumer satisfaction and interest can moderate the relationship between trust and customer satisfaction. Simultaneously, service quality, price, and trust in Gojek companies influence consumer satisfaction. Consumer satisfaction is influenced by service quality, price, and trust of 48.7%, while the remaining 51.3% is explained by the influence of other factors or variables outside the model such as brand image, facilities, and others not discussed in this study.

Keywords: Service Quality, Price, Trust, Consumer Satisfaction, Interest and Moderating.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setianya kami dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan pada Perusahaan Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Mikroskil)” 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 kami dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dosen pembimbing I dan selaku Ketua STIE Mikroskil yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. Selaku Wakil ketua II STMIK-STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Saliman, S.T. Selaku Wakil ketua III STMIK-STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil.
6. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
8. Dosen STIE-Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
9. Seluruh Konsumen Gojek atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.

10. Kepada kedua Orang tua kami berserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga.

11. Sahabat – sahabat penulis, Francesca, Fenny Chaunardo, Syafira Ulya Firza, Jhonatandri, Kevin Lorent, Dermanto Saputra, Mery Sugeharto, Jenita Krisni, Cindy Jaya, Selly Karmila serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2015-2019 yang telah memberi motivasi dan semangat.

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 masing 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, 9 Agustus 2019

Penulis,



Anabella Tan



Melysandi Ayu Hidayat

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Originalitas	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Pengertian Pemasaran	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.3. Harga	17
2.1.4. Kepercayaan	20
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.6. Minat	25
2.2. Review Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka / Model Konseptual.....	36

2.4.	Pengembangan Hipotesis	37
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Transportasi Online	37
2.4.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Transportasi Online.....	38
2.4.3.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Transportasi Online.....	38
2.4.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Transportasi Online.....	39
2.4.5.	Pengaruh Minat Dalam Memoderasi Kualitas Pelayanan, Harga Dan n Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Transportasi Online	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1.	Jenis Penelitian	40
3.2.	Objek Penelitian	40
3.3.	Populasi dan Sampel	40
3.4.	Metode Pengumpulan Data	41
3.5.	Definisi Operasional Variabel	42
3.6.	Metode Analisis Data	44
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.6.4.	Uji Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1.	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan Gojek Indonesia	51
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	53

4.1.3.	Gambaran Umum Responden	54
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	55
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	57
Driver Gojek telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan Anda		58
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	62
4.1.7.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	67
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di STIE Mikroskil).....	75
4.2.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di STIE Mikroskil)	76
4.2.3.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di STIE Mikroskil)	77
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di STIE Mikroskil).....	78
4.2.5.	Pengaruh Minat Dalam Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4.2.6.	Pengaruh Minat Dalam Memoderasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	79
4.2.7.	Pengaruh Minat Dalam Memoderasi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data persentase pengguna aplikasi antara tiga perusahaan transportasi online.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi Gojek	55
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	66
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	67
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik <i>Scatter Plot</i>	70



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Review dari salah satu aplikasi transportasi online	2
Tabel 1.2 Perbandingan harga antara PT. Gojek Indonesia dengan PT. Grab Indonesia	3
Tabel 1.3 Observasi lapangan mengenai perihal Go-jek.....	6
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Skala Likert	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	58
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Stambuk	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	59
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	60
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga (X_2)	60
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan (X_3)	61
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	61
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Minat (Z)	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_3).....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Minat (Z)	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t)	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	75
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Variabel X_1 dengan Z.....	75

Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Variabel X_2 dengan Z	76
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Variabel X_3 dengan Z	77
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Variabel X_1, Z Dengan $X_1.Z$	78
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Variabel X_2, Z Dengan $X_2.Z$	79
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Variabel X_3, Z Dengan $X_3.Z$	80



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	98
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	113
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	115
Lampiran 5 Tabel R (Probabilitas = 0.01)	128
Lampiran 6 Tabel Distribusi F	131
Lampiran 7 Tabel Distribusi t	132



UNIVERSITAS
MIKROSKIL