

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK *ONLINE*
(GO-JEK) PADA MAHASISWA/I FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

DIENA NURIMAS PUTRI

8105132154



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2018

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TOWARDS
CUSTOMER SATISFACTION OF ONLINE OJEK (GO-JEK) USERS ON
FACULTY OF ECONOMIC - STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
STUDENTS**

DIENA NURIMAS PUTRI

8105132154



**Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Education Accomplishment
on Faculty of Economics State University of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

DIENA NURIMAS PUTRI. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek *Online* (Go-Jek) Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (go-jek) pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 3.300 mahasiswa dengan sampel 98 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan angket yang berisikan pernyataan dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda yang dikemudian diolah dengan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh yang dimiliki oleh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (go-jek) pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sebesar 46% dan sisanya sebesar 54% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

DIENA NURIMAS PUTRI. *The Effect of Service Quality and Price Towards Customer Satisfaction of Online Ojek (Go-Jek) Users on Faculty of Economic – State University of Jakarta Students.* Faculty of Economics, State University of Jakarta 2018.

This study aims to determine the effect of service quality and price towards customer satisfaction of online ojek (go-jek) users on Faculty of Economic – State University of Jakarta students, partially or simultaneously. This research uses survey method with quantitative approach. Population of this research is a student of Faculty of Economics, State University of Jakarta, amounting to 3.300 students with a sample of 98 students. Data collection using questionnaire containing statement with likert scale. Technique of data analysis using descriptive analysis and multiple regression analysis which is then processed with SPSS program. Based on the results of data analysis shows that there is a partial influence between the quality of service to customer satisfaction and price to customer satisfaction. Simultaneously there is influence between service quality and price to customer satisfaction. The effect of service quality and price towards customer satisfaction of online ojek (go-jek) users on Faculty of Economics, State University of Jakarta students is 46% and the rest by 54% is influenced by other factors not examined.

Keywords : Service Quality, Price, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Herlitha, S.Sos, M.Ec, Dev</u> NIP. 19840106 201404 2 002	Ketua Penguji		<u>4 Mei 2018</u>
2. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Penguji Ahli		<u>15 Mei 2018</u>
3. <u>Agus Wibowo, M.Pd</u> NIP. 19820217 201504 1 001	Sekretaris		<u>4 Mei 2018</u>
4. <u>Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si</u> NIP. 19580722 198603 2 001	Pembimbing I		<u>4 Mei 2018</u>
5. <u>Suparno, M.Pd</u> NIP. 19790828 201404 1 001	Pembimbing II		<u>16 Mei 2018</u>

Tanggal Lulus : 13 Maret 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 07 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



Diena Nurimas Putri
No. Reg. 8105132154

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan, saat mereka menyerah”

(Thomas Alfa Edison)

“Seorang pecundang tak tahu apa yang dilakukannya bila kalah, tapi sesumbar apa yang dilakukannya bila menang. Sedangkan pemenang tak berbicara apa yang akan dilakukannya bila ia menang, tetapi tahu apa yang dilakukannya bila ia kalah”

(Eric Berne)

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang tua tercinta, kakak dan kedua adikku yang selalu setia dan mendoakanku, juga memberikan dukungan, motivasi dan semangat sampai aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Suparno, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Ibu Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si dan Bapak Suparno, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah membina, menyarankan dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan penuh perhatian dan kesabaran.
4. Ibu Herlitha, S.Sos, M.Ec, Dev dan Bapak Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si, serta Bapak Agus Wibowo, M.Pd selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan terhadap perbaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak Agus Bastian Aritonang dan Ibu Dewi Hendrorini selaku orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan moril dan materil, tak pernah lelah untuk berdoa, serta dukungan kepada peneliti untuk segera menyelesaikan pendidikan dan tugas akhir di Universitas Negeri Jakarta.
7. Fakhriah Aqmarina Quinta, Farah Fadiah Idzni dan Sarah Salsabila Putri selaku saudara kandung dari peneliti yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menjalani skripsi.
8. Keluarga Besar Somaredja dan Keluarga Besar Eyang R. Soebakto yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa kepada peneliti.
9. Bayu Saputra teman baik peneliti yang telah memotivasi, rela meluangkan waktunya, selalu menemani dan memberikan semangat untuk membantu peneliti selama penelitian berlangsung, serta Tri Wahyu teman seperjuangan yang tak pernah lelah membantu peneliti.
10. Sahabat dan teman-teman mahasiswa yang selalu memberikan tempat untuk berkeluh kesah, berbagi kasih sayang, memberi semangat, suka dan duka selama di dunia perkuliahan yaitu Renata, Ineke, Nurul, Fenti dan Mutia, serta seluruh rekan mahasiswa Pendidikan Ekonomi Koperasi 2013 dan teman-teman lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala doa, semangat dan dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dalam segi penulisan secara teknis

maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan masukan yang membangun demi perbaikan di lain waktu. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi peneliti maupun orang lain.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, Februari 2018

Diena Nurimas Putri