

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK**

FADILLAH DWI PUTRI

8215164028



**Skripsi ini disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE
PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF GOJEK
ONLINE TRANSPORTATION***

FADILLAH DWI PUTRI

8215164028



***Thesis is Written as One of the Requirement for Getting a Bachelor Degree of
Economics***

STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

Fadillah Dwi Putri, 2019: Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Gojek: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta: Pembimbing Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si & Shandy Aditya, BIB.,MPBS.

Tujuan dilakukannya penelitian adalah: (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Gojek. (2) untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Gojek. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan transportasi *online* Gojek yang tinggal di DKI Jakarta. Data dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 200 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan alat analisis data menggunakan *software* SPSS versi 25. Hasil penelitian deskriptif menjelaskan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Gojek, memiliki t-hitung sebesar 4,248, (2) Persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Gojek, memiliki t-hitung sebesar 10,459.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, Gojek.

ABSTRACT


Fadillah Dwi Putri, 2019: *The Effect of Service Quality and Price Perception on Customer Satisfaction of Gojek Online Transportation: Marketing Management Concentration, Management Studies Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta: Advisors Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si & Shandy Aditya, BIB.,MPBS.*

The purposes of this research are: (1) to know the affect of service quality on customer satisfaction of Gojek online transportation. (2) to know the affect of price perception on customer satisfaction of Gojek online transportation. Sampels in this research are customers who use Gojek online tranportation that lives in Jakarta. Data collection was done by distributing questionnaires to 200 respondents with sampling technique that is purposive sampling. This research uses multiple linear regression analysis technique and a data analysis tools use SPSS version 25. Descriptive research results explain that: (1) Service quality affects customer satisfaction of Gojek online transportation, has t-count of 4.248, (2) Price perception affects customer satisfaction of Gojek online transportation, has a t-count of 10.459.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, Gojek.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta


Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua		19-02-19
2. <u>Ika Febrilia, SE, M.M</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Sekretaris		19-02-19
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		18-02-19
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		18-02-19
5. <u>Shandy Aditya, BIB., MPBS</u> NIDK. 8817860018	Pembimbing II		18-02-19

Tanggal Lulus 15 Februari 2019

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 pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di 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, Februari 2019
Yang Membuat Pernyataan



Fadillah Dwi Putri
No. Reg: 8215164028

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi yang telah diselesaikan oleh Penulis berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Gojek.** Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
2. Shandy Aditya BIB M.PBS selaku Dosen Pembimbing II.
3. Andrian Haro S.Si, MM selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan kakak saya yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan membantu selama proses perkuliahan.

7. Suami saya, Rully Pratama yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan doa untuk mengerjakan Skripsi.
8. Sahabat saya yang selalu memberikan semangat untuk tidak pantang menyerah dalam mengerjakan Skripsi.
9. Seluruh teman-teman Alih Program 2016 yang saling mendukung dan telah memberikan keindahan selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik bentuk isi maupun teknik penyajian, oleh sebab itu kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak, Penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Februari 2019

Penulis