

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN GOJEK DI
SURABAYA**



Oleh :

MUHAMMAD TESAR

NPM : 18.1.02.11375

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN GOJEK DI
SURABAYA**



Oleh :

MUHAMMAD TESAR

NPM : 18.1.02.11375

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN GOJEK DI
SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh:

MUHAMMAD TESAR

NPM : 18.1.02.11375

SEKOLAH TINGGI EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA 2022



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN GOJEK
DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MUHAMMAD TESAR

NPM : 18.1.02.11375

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 15 Maret 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

2. Widhi Ariestiati Rochdianingrum, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **MUHAMMAD TESAR**

NPM : **18.1.02.11375**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN GOJEK DI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Maret 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Tesar
Muhammad Tesar

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

NAMA : Muhammad Tesar
NPM : 18.1.02.11375
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Tolitoli, 05 Juni 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 1 (Kesatu)
Alamat Rumah : Kab.Tolitoli, Prov. Sulawesi Tengah
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Agus Alimuddin Amd.Kep
Alamat Rumah/Telepon : Kab.Tolitoli, Prov. Sulawesi Tengah
Alamat Kantor : -
Pekerjaan/Jabatan : PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDI Integral Rahmatullah Tolitoli Tahun 2005-2011
2. Tamat SMPI Integral Rahmatullah Tolitoli Tahun 2011-2014
3. Tamat SMAS Gita Kirti 3 Surabaya Tahun 2015-2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I-VII	2018-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Muhammad Tesar eee

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, hikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN GOJEK DI SURABAYA”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segalanya kepada:

1. Dr. Nur Fadri Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Sekaligus selaku dosen wali SM8 yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
2. Dr. Suwitho, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Heru Suprihadi M.S., C.P.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan memberi banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan sebagai teladan selama kegiatan perkuliahan.
5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Agus Alimuddin dan Ibu Suhartini, serta adik saya yaitu Rahma Safira yang telah memberikan dukungan moril serta materil yang tak terhingga nilainya dan doa-doa positif kepada penulis.
6. Alumni Integral Rahmatullah Tolitoli dan juga teman-teman sebimbingan saya yang telah banyak memberikan kesan positif kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.

7. Seluruh teman nongkrong cangs santuy dan ngeChill serta semua vibe postif yang selama ini telah memberikan dan membantu saya ketika dijegal semesta saya ucapkan terima kasih,
8. Seluruh shinobi dan para biju terkhusus Kurama, Naruto-kun, Sasuke-sama, Kakashi senpai, Might Guy sensei yang selama ini telah memberikan api chakra sehingga penulis semangat menyelesaikan skripsi.
9. Kepada keluarga besar SM8/ECM8 yang selalu menciptakan vibe dan semangat bagi penulis dalam mengerjakan skripsi.
10. Penulis yang sudah berupaya menyelesaikan skripsi tepat waktu dan mampu belajar lebih walaupun tidak luput dari kesalahan pada saat menyelesaikan skripsi.
11. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritikan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya 18 Februari 2022



Muhammad Tesar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRAC	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.	12
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Pemasaran.....	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Kualitas Layanan	16
2.1.4 Harga	17
2.1.5 Promosi.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Rerangka konseptual.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
BAB 3 : METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	35

3.1.1 Jenis Penelitian	35
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1 Jenis Data.....	38
3.3.2 Sumber Data	38
3.3.3 Teknik pengumpulan Data	38
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.4.1 Variabel	39
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1 Uji Instrument.....	44
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.5.4 Uji Kelayakan Model	49
3.5.5 Uji Hipotesis	50
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	55
4.1.4 Uji Instrumen Data	63
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.4 Uji Kelayakan Model.....	69
4.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	70
4.6 Pembahasan.....	72
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.6.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
BAB 5 : PENUTUP	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Keterbatasan.....	76

5.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
JADWAL PENELITIAN	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	33
2. Deskripsi Usia Responden.....	64
3. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	65
4. Deskripsi Pendidikan Responden.....	65
5. Deskripsi Pembayaran Responden.....	66
6. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Kualitas Layanan (KL)	68
7. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Harga (HR).....	69
8. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Promosi (PR).....	70
9. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (KP)	71
10. Hasil Uji Validitas.....	72
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	73
12. Hasil Uji Normalitas.....	75
13. Hasil Uji Multikolienaritas.....	75
14. Hasil Uji Regresi Berganda.....	77
15. Hasil Uji f.....	78
16. Koefisiensi Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	79
17. Hasil Uji t.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Pengguna Gojek di Surabaya.....	15
2. Diagram Ulasan Pelanggan Gojek	16
3. Rerangka Konseptual	40
4. Uji Normalitas.....	74
5. Uji Heteroskedasitas.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	79
2. Tabulasi Hasil Kuesioner.....	82
3. Tabulasi Frekuensi Data	86
4. Uji Validitas	92
5. Uji Reliabilitas	94
6. Uji Asumsi Klasik	97
7. Uji Regresi Linier Berganda	99

