

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN GO-JEK DI KOTA SURABAYA**



Oleh:

RIZAL ALVIAN RAHMADHIANSYAH

NPM: 18.1.01.11512

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN GO-JEK DI KOTA SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

RIZAL ALVIAN RAHMADHIANSYAH

NPM: 18.1.01.11512

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GO-JEK DI KOTA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIZAL ALVIAN RAHMADHIANSYAH

NPM: 18.1.02.11512

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 10 September 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.

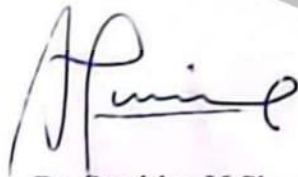
2. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

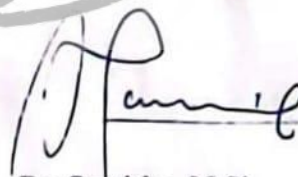
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RIZAL ALVIAN RAHMADHIANSYAH

NPM : 18.1.01.11512

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN GO-JEK DI KOTA SURABAYA”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 10 September 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 hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 10 September 2022



RIZAL ALVIAN RAHMADHIANSYAH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rizal Alvian Rahmadhiansyah
NPM : 18.1.01.11512
Program studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 04 Juni 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Jalan Made Barat No.71
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ruaman
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Made Barat No.71 / 081931006501
Alamat Kantor/ Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN MADE 1/475 tahun 2012
2. Tamat SMP di SMPN 20 SURABAYA tahun 2015
3. Tamat SMA di SMAN 13 SURABAYA tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII		-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat Dengan Sebenarnya



RIZAL ALVIAN RAHMADHIANSYAH

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga tugas penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN GO-JEK DI KOTA SURABAYA”** dapat terselesaikan dengan baik guna untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Skripsi ini tidak akan bisa selesai tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.S.i., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dan selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
3. Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Kedua Orang Tua saya yang selalu mencurahkan perhatian dan kasihnya yang tak terbatas serta doa yang tidak terputus buat saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan satu kelas SM3 yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Serly Bella Andara dan Anggy Widyar Islamiati terima kasih telah memberikan dorongan semangat yang tinggi, mendukung dan memberikan bantuan moril dan materiil, serta doa selama pengerjaan hingga terselesainya studi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak hal yang masih belum sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dan semua pihak demi kesempurnaan skripsi yang penulis buat, sehingga dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 September 2022



RIZAL ALVIAN RAHMADHIANSYAH

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pengertian Strategi Bauran Pemasaran	10
2.1.2 Strategi Bauran Pemasaran	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Harga	17
2.1.5 Kepercayaan	23
2.1.6 Kepuasan Konsumen	25
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Rerangka Konseptual.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
BAB 3 : METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	33

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1	Jenis Data	35
3.3.2	Sumber Data.....	35
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	35
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	36
3.4.1	Variabel	36
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1	Uji Instrumen	39
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4	Uji Kelayakan Model	43
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	44
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2	Deskripsi Responden	48
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.1.4	Uji Instrumen	57
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.1.7	Uji Kelayakan Model	63
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	64
4.2	Pembahasan.....	65
BAB 5	: PENUTUP	69
5.1	Simpulan	69
5.2	Keterbatasan.....	69
5.3	Saran	70
	JADWAL PENELITIAN	72
	DAFTAR PUSTAKA	73
	LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Top Brand Index Fase 2	4
2 Penelitian Terdahulu	28
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
6 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	54
7 Tanggapan Responden Berdasarkan Harga	55
8 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepercayaan	56
9 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen	57
10 Hasil Uji Validitas	58
11 Hasil Uji Reliabilitas	59
12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
13 Hasil Uji Multikolinieritas	62
14 Hasil Uji F	63
15 Hasil Koefisien Determinasi	64
16 Hasil Uji t	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Brand Performance Gojek dan Grab	2
2 Rerangka Konseptual	29
3 Hasil Uji Normalitas	61
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	75
2 Tabulasi	79
3 Hasil Output SPSS	82

