

SKRIPSI
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK
BANJARMASIN”

(Studi pada Mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:
ISMAIL
NIM: 1710412610022



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN

2024

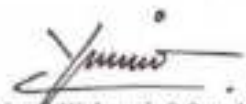
LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK BANJARMASIN

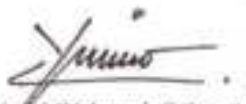
- A. Nama mahasiswa : Ismail
NIM : 1710412610022
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB (.....)
NIP. 197511052001122001
 - b. Penguji I
Nevia Nour Halisa, S.Si, M.Si (.....)
NIP. 199211262019032026
 - c. Penguji II
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM (.....)
NIP. 19891297201712104001

Banjarmasin 17 Juli 2024

KPS ADMINISTRASI BISNIS



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

PEMBIMBING


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Sunyadi, S.Sos, M.Si
NIP. 1973012219980211001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya, dan tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada bjunjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benerang. Berkat ridho-Nya pula lah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GoJek” studi pada mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin, sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terselesaikan berkat adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak , oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di kampus FISIP tercinta.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi saran dan nasihat, serta bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM. selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Seluruh staf Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal dalam menjalani kehidupan pada masa yang akan datang.
9. Seluruh staf Tata Usaha dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menuntut ilmu.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua saya Ayahanda H. Idris dan Ibunda Almh. Hj. Hernawati yang telah memberi kasih sayangnya, perhatian, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti bagi penulis serta menguatkan penulis dalam doa-doanya, orang tua motivator terbesar saya untuk terus melangkah meraih mimpi-mimpi akan masa depan dan orang tua yang sangat luar biasa.
11. Saudara dan saudari saya terimakasih buat doa, perhatian, dukungan dan bantuannya.
12. Kepada para sahabat dan teman-teman seperjuangan selama menempuh pendidikan diperguruan tinggi. Terimakasih banyak atas segala semangat, dukungan, bantuan, motivasi dan perlakuan hangat kalian selama ini.
13. Teman-teman mahasiswa (i) dan adik-adik mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 27 juni 2024



Ismail
NIM. 1710412610022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan didalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberanan dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 27 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Ismail

NIM. 1710412610022

ABSTRAK

Ismail, 1710412610022, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek” (Studi pada Mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin), dibawah bimbingan Nurul Wahyuni.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek studi pada mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin baik secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin, teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 50 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *IMB SPSS Statistics* versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek pada mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek pada mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin. Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek pada mahasiswa FISIP ULM Banjarmasin.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Go-Jek.

ABSTRACT

Ismail, 1710412610022, 2024. The Influence of Service Quality and Price on Go-Jek Customer Satisfaction" (Study on FISIP ULM Banjarmasin Students), under the guidance of Nurul Wahyuni.

This research aims to examine the influence of service quality and price on Go-Jek customer satisfaction in a study of FISIP ULM Banjarmasin students both partially and simultaneously.

This research uses a quantitative approach, the population in this research are all FISIP ULM Banjarmasin students, the sampling technique used is purposive sampling with a sample size of 50 respondents, the data collection technique uses a questionnaire, the data analysis technique uses multiple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics version 26.

The research results show that there is a positive and significant influence of service quality on Go-Jek customer satisfaction among FISIP ULM Banjarmasin students, price has a positive and significant influence on Go-Jek customer satisfaction among FISIP ULM Banjarmasin students. Service quality and price together have a significant effect on Go-Jek customer satisfaction among FISIP ULM Banjarmasin students.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, and Go-Jek.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teoritis.....	16
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2 Harga.....	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4 Strategi pemasaran.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	36
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	36
2.3.2 Model Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Desain Penelitian.....	40
3.3 Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.4.1 Populasi Penelitian.....	41
3.4.2 Sampel Penelitian.....	42
3.4.3 Teknik Sampling.....	42

3.5 Variabel dan Definisi Operasional	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	48
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	49
3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda	51
3.7.5 Analisis Statistik Deskriptif	51
3.8 Pengujian Hipotesis	52
3.8.1 Uji Parsial (Uji T)	52
3.8.2 Uji Simultan (Uji F)	53
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
4.1 Profil Responden	55
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	56
4.2 Deskriptif Variabel	57
4.2.1 Kualitas Pelayanan (X1)	57
4.2.2 Harga (X2)	63
4.2.3 Kepuasan Pelanggan (Y)	65
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.3.1 Uji Validitas	67
4.3.2 Uji Reliabilitas	69
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	70
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	71
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.6 Hasil Uji Hipotesis	74
4.6.1 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	74
4.6.2 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	76
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R Square	77
BAB V PEMBAHASAN HASIL	79

5.1 Pembahasan.....	79
5.1.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
5.1.2 Pengaruh Variabel Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	79
5.1.3 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	80
5.2.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	80
5.2.2 Pengaruh Variabel Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	80
5.2.3 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	81
5.3 Model Hasil Penelitian	81
5.4 Keterbatasan Penelitian	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kepadatan lalu lintas kota Banjarmasin	4
Tabel 2. 1 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian	41
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3. 3 Skoring Skala Likert.....	47
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi	49
Tabel 3. 6 Rentang Kategori Jawaban Responden	52
Tabel 3. 7 Koefisien Determinasi	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	56
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Item Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Item Harga	63
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Item Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4. 8 Uji Hasil Reliabilitas	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan.....	77
Tabel 4. 15 Hasil Determinasi <i>Adjusted R Square</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penilaian Layanan Transportasi Online di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Tanggapan Masyarakat Terhadap Fitur Layanan Go-Jek	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	39
Gambar 4. 1 Hasil uji Heteroskedastisitas	72
Gambar 5. 1 Model Hasil Akhir Penelitian.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

LAMPIRAN 2 SKOR JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 3 HASIL OUTPUT SPSS FOR WINDOW