

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
GOJEK DI BANJARMASIN**

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

Oleh :

IRDA YANTI

1810412620018



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA GOJEK DI BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing
Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA (.....)
NIP. 196701131994031001
 - b. Penguji I
Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA (.....)
NIP. 195608081984031002
 - c. Penguji II
Dr. Irwansyah, S.Sos, S.H, M.Si (.....)
NIP. 197104201999031001

Banjarmasin, 11 Agustus 2025

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing



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



Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA
NIP. 196701131994031001

Mengetahui
Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2600/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA
2. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
3. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 5 Juni 2025
J a m : 15.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang I (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Mei 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah didaftarkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 5 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2600/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 26 Mei 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 15.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 70,3 (A-)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 5 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Irda Yanti

1. Ketua : Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA
()
2. Sekretaris : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
()
3. Anggota : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA	80	
2.	Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA	78	
3.	Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si	80	
Jumlah		238	
Nilai Rata-rata		79,33	Nilai Akhir = A-

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 5 Juni 2025

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi	80	60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai		= 80	A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 5 Juni 2025
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A -	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B -	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji


Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai		= 78	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 5 Juni 2025
Ketua/Anggota Tim Penguji,



Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai			80

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 5 Juni 2025
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

Nama Penguji I : Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA

No	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	<i>Liat di Recording</i>
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	

Banjarmasin, 5 Juni 2025
Penguji I,


Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

Nama Penguji II : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Irda Yanti
NIM : 1810412620018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Jasa Gojek Di Banjarmasin

Nama Penguji III : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		LIHAT SKRIPSI
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek di Banjarmasin”** guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis, pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan yang baik bagi umatnya dan semoga kita kelak mendapatkan syafa'at di yaumul akhir. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat dukungan, dorongan dan bantuan dari orang terdekat dan berbagai pihak, maka peneliti mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB dan Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Koordinator dan Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Bapak Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing yang selama ini memberi nasehat dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, S.H, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmu yang sangat berguna selama perkuliahan.
8. Seluruh staff dan pegawai Program Studi maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan melayani dengan baik.
9. Kepada kedua orangtua penulis yang selalu mendukung, membantu dan mendo'akan untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberi semangat untuk penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapatkan berkah dari Allah SWT. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Akhir kata,

semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Banjarmasin, 25 April 2025

Penulis



Irda Yanti

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”.

-Umar bin Khattab-

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

QS. Al-Insyirah : 6-7

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk : Kedua orangtua saya tercinta Bapak H. Ersurianto dan Ibu Erdiana, yang doanya selalu mengiringi langkah saya, bahkan sebelum kaki ini mampu berdiri sendiri. Terimakasih atas setiap tetes keringat, pengorbanann, dan setiap kerja keras yang tak mengenal lelah demi memberikan yang terbaik untuk saya. Tanpa cinta dan perjuangan kalian, saya tidak akan sampai di titik ini..

Diri saya sendiri, Irda Yanti terimakasih karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Bapak pembimbing saya yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat dan teman-teman seperjuangan saya yang telah menemani dalam suka maupun duka.

Terima kasih atas segala waktu, usaha dan dukungan yang telah diberikan.

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukanpula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai?

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan 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 dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi-sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 19 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Irda Yanti

ABSTRAK

Irda Yanti, 1810412620018, 2025. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek di Banjarmasin. Pembimbing : Fitriyadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek di Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *non-probability sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Secara simultan harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Irda Yanti, 1810412620018, 2025. The Effect of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction on Gojek Services in Banjarmasin. Supervisor: Fitriyadi.

This study aims to determine and test the significant effect partially and simultaneously of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction on Gojek Services in Banjarmasin.

This research method uses a quantitative approach. Samples were taken as many as 100 respondents with non-probability sampling techniques. Data collection using questionnaires and data analysis using multiple linear regression.

The results of this study indicate that price (X1) has a significant effect on consumer satisfaction (Y), service quality (X2) has an effect on consumer satisfaction (Y). Simultaneously, price (X1) and service quality (X2) have a significant effect on consumer satisfaction (Y).

Keywords: *Price, Service Quality, Consumer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	xi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	xiv
PERNYATAAN ORISINILITAS	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Pemasaran	26
2.1.1 Pengertian Pemasaran	26
2.1.2 Konsep Pemasaran	27
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	28
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	29
2.1.5 Pemasaran Jasa	32
2.1.6 Pengertian Jasa.....	33
2.2 Kepuasan Konsumen	36
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	36
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	37
2.2.3 Metode Mengukur Kepuasan Konsumen.....	38
2.2.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	39
2.3 Harga.....	40

2.3.1	Pengertian Harga.....	40
2.3.2	Tujuan Penetapan Harga	41
2.3.3	Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	43
2.3.4	Peranan Harga.....	45
2.3.5	Indikator Harga.....	46
2.4	Kualitas Pelayanan	46
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	46
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	49
2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	49
2.5	Pengaruh Antar Variabel	50
2.5.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	50
2.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
2.5.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
2.6	Penelitian Terdahulu.....	53
2.7	Hipotesis Penelitian	58
2.8	Model Penelitian.....	63
BAB III METODE PENELITIAN		64
3.1	Pendekatan Penelitian.....	64
3.2	Desain Penelitian	64
3.3	Lokasi Penelitian	64
3.4	Populasi dan Sampel dan Teknik Sampling.....	65
3.4.1	Populasi	65
3.4.2	Sampel.....	65
3.4.3	Teknik Sampling.....	66
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	67
3.5.1	Variabel Harga (X1).....	67
3.5.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	68
3.5.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	69
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.7	Teknik Analisa Data	73

3.7.1	Skala Pengukuran.....	73
3.7.2	Analisis Deskriptif Statistik.....	74
3.7.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	75
3.7.4	Uji Normalitas	76
3.7.5	Uji Hipotesis	78
4.1	Profil Responden	82
4.1.1	Karakteristik Responden Berdsarkan Jenis Kelamin Responden	82
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	84
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Penggunaan Aplikasi	84
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi dalam Kurun Waktu 4 Bulan Terakhir	85
4.2	Distribusi Frekuensi.....	86
4.2.1	Harga	86
4.2.2	Kualitas Pelayanan.....	90
4.2.3	Kepuasan Konsumen.....	95
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	99
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	99
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	100
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	101
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	101
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas	103
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	104
4.4.4	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	105
4.5	Pengujian Hipotesis	107
4.5.1	Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	107
4.5.2	Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	108
4.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	109
BAB V PEMBAHASAN		110

5.1	Pembahasan.....	110
5.1.1	Pengaruh Harga terhadapKepuasanKonsumen	110
5.1.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	111
5.1.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	113
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	114
5.2.1	Implikasi Teoritis	114
5.2.2	Implikasi Manajerial	114
5.3	Hasil Model Penelitian	116
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	118
6.1	Kesimpulan	119
6.2	Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Transportasi Online di Indonesia.....	11
Tabel 1.2 Perbandingan Tarif antara Gojek, Grab dan Maxim di Banjarmasin	20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	71
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	74
Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden	74
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	81
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	82
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Penggunaan Aplikasi	85
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Dalam Kurun Waktu 4 Bulan Terakhir	85
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Harga.....	86
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen	95
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	99
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	100
Tabel 4.11 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov	103
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	103
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	105
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	106
Tabel 4.15 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	107
Tabel 4.16 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	108
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Transportasi Online di Indonesia	3
Gambar 1.2 Alasan Konsumen Memilih Transportasi Online	5
Gambar 1.3 Kualitas Transportasi Online.....	6
Gambar 1.4 Aplikasi Grab, Maxim dan Gojek di Playstore	9
Gambar 2.1 Rincian Bauran Pemasaran Jasa	32
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	63
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	101
Gambar 4.2 Normal Probability Plot	102
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatterplot.....	104
Gambar 5.1 Hasil Model Penelitian.....	116