

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Beberapa Konsumen Gojek Di Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

Tetuko Nurachman Pamungkas
B200160224

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Beberapa Konsumen Gojek Di Surakarta)**

SKRIPSI

Oleh :

Tetuko Nurachman Pamungkas
B200160224

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Drs. Suyatmin, M.Si.
NIK:575/0605086301

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Beberapa Konsumen Gojek Di Surakarta)**

PUBLIKASI ILMIAH

Disusun Oleh:

TETUKO NURACHMAN PAMUNGKAS

B 200160224

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada Senin, 4 Juli 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Rita Wijayanti, S.E., M.Sc
(Anggota II Dewan Penguji)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si
NIDN: 0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271)717417 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Tetuko Nurachman Pamungkas**

NIM : **B200160224**

Jurusan : **AKUNTANSI**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE (Studi Kasus Pada
Beberapa Konsumen Gojek Di Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Februari 2022

Yang membuat pernyataan

(Tetuko Nurachman Pamungkas)

MOTTO

Dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap.
(Q.S. Al-Insyirah: 8)

Semakin kau peduli bagaimana dirimu terlihat di hadapan Allah,
semakin kau tak peduli bagaimana dirimu terlihat di hadapan manusia.
(Yasmin Mogahed)

Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kau berusaha menangkapnya, ia akan lari.
Tapi kalau kau membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.
(Ibnu Qayyim Al Jauziyyah)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan senantiasa mencurahkan nikmat serta hidayah-Nya.
2. Rasulullah SAW semoga shalawat dan salam tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta kerabat.
3. Kedua orang tua tercinta wujud baktiku kepadamu, terima kasih atas doa dan kasih sayang yang telah engkau berikan, pengorbanan yang tiada lekang, tangkai tasbih dalam doa-doa malam yang tiada pernah putus, semoga tetesan butir-butir keringatmu terwujud sebagai keberhasilan dan kebahagiaanku.
4. Kakak ku tercinta yang telah memberi semangat dan dukungannya untukku, serta selalu membantuku jika ada kesulitan, terima kasih untuk semua yang kalian berikan untukku.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan, dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE (Studi Kasus Pada Beberapa Konsumen Gojek Di Surakarta)”** dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Banu Witono, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Suyatmin, M.Si selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan dorongan selama proses penyusunan skripsi.

4. Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan baik materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak/Ibu/Sdr/i pengguna Go-Jek yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2022

Penulis,



Tetuko Nurachman Pamungkas

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Layanan	12
a. Pengertian Kualitas Layanan	12
b. Karakteristik Layanan	18
c. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	19
d. Dimensi Kualitas Layanan	23
e. Meningkatkan Kapabilitas Layanan	25

f. Jasa Layanan Gojek	28
g. Indikator Kualitas Layanan	30
2. Harga	31
a. Pengertian Harga.....	31
b. Strategi Menetapkan Harga	33
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penentuan Harga	35
d. Tujuan Penetapan Harga	36
e. Indikator Harga	37
3. Promosi	39
a. Pengertian Promosi	39
b. Bauran Promosi.....	40
c. Manfaat Promosi.....	43
d. Tujuan Promosi.....	43
e. Alat-alat Promosi	44
4. Kepuasan Pelanggan	45
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	45
b. Dampak Konsekuensi Pelanggan.....	46
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	47
d. Survei Kepuasan Pelanggan.....	48
e. Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	48
f. Indikator Kepuasan Pelanggan	49
B. Penelitian Relevan	49
C. Kerangka Penelitian	51
D. Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Populasi dan Sampel Penelitian	52
1. Populasi	52
2. Sampel	53
3. Teknik Sampling	54
C. Data dan Sumber Data	54

D.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
E.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	55
	1. Variabel Dependen.....	56
	2. Variabel Independen	57
F.	Uji Instrumen Penelitian	61
	1. Uji Validitas	61
	2. Uji Reliabilitas	62
G.	Metode Analisis Data.....	62
	1. Analisis Regresi Linier Berganda	62
	2. Uji Asumsi Klasik.....	63
	3. Statistik Deskriptif	65
	4. Uji Ketepatan Modal.....	65
	5. Uji Hipotesis (Uji t).....	66
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	67
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	67
	1. Sejarah PT. Go-Jek Indonesia.....	67
	2. Visi Misi PT. Go-Jek Indonesia	68
	3. Logo PT. Go-Jek Indonesia	69
	4. Struktur Organisasi PT. Go-Jek Indonesia	69
B.	Deskripsi Data Penelitian	69
C.	Hasil Analisis Data	73
	1. Statistik Deskriptif	73
	2. Uji Instrumen Data	74
	3. Uji Asumsi Klasik	75
	4. Analisis Regresi Linier Berganda	77
	5. Uji Ketepatan Model.....	79
	6. Uji Hipotesis (Uji t).....	79
D.	Pembahasan.....	80
	1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	80
	2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
	3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	83

4. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	84
BAB V PENUTUP	87
A. Simpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Online Pada Aplikasi	8
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	49
Tabel 3.1	Kisi-kisi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Harga	59
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Variabel Promosi.....	61
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Umur.....	70
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan	71
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	72
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif.....	73
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	74
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.12	Analisis Regresi Linier Berganda	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	51
Gambar 4.1.	Logo PT. Go-Jek Indonesia	69
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi PT. Go-Jek Indonesia	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2.	Tabulasi Data Karakteristik Responden	97
Lampiran 3.	Tabulasi Data Penelitian	99
Lampiran 4.	Hasil Uji Karakteristik Responden	101
Lampiran 5.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	102
Lampiran 6.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	103
Lampiran 7.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	106
Lampiran 8.	Hasil Uji Hipotesis	107
Lampiran 9.	Distribusi Nilai rtabel	108
Lampiran 10.	Distribusi Nilai ttabel	109
Lampiran 11.	Distribusi Nilai Ftabel	110
Lampiran 12.	Surat Validasi Data.....	111
Lampiran 13.	Lembar Persetujuan	112
Lampiran 14.	Lembar Pengesahan.....	113