

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK
(MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN GO-RIDE
DAN GO-FOOD)**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program
Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

**AULIA INDAH SARI
A210160205**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
AGUSTUS, 2020**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aulia Indah Sari

NIM : A20160205

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK
(MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN GO-RIDE
DAN GO-FOOD)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 04 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,



AULIA INDAH SARI
NIM. A210160205

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (MAHASISWA PENGGUNA
LAYANAN GO-RIDE DAN GO-FOOD)**

Diajukan Oleh:

**AULIA INDAH SARI
A210160205**

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 04 Agustus 2020



Dr. SABAR NARIMO, M.M., M.Pd.
NIDN. 0613036301

HALAMAN PENGESAHAN




PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (MAHASISWA PENGGUNA
LAYANAN GO-RIDE DAN GO-FOOD)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

AULIA INDAH SARI
A210160205

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, **04 Agustus 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

- | | | |
|---------------------------------|-------------|---|
| 1. Dr. Sabar Narimo, MM., M.Pd. | Penguji I | () |
| 2. M. Fahmi Johan Syah, M.Pd. | Penguji II | () |
| 3. Prof. Dr. Harsono, SU | Penguji III | () |

Surakarta, 04 Agustus 2020

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Harun Joko Pravitno, M.Hum.
NIDN.0028046501

HALAMAN MOTTO

“Jangan biarkan hari kemarin merenggut banyak hal hari ini ”
(Aulia indah Sari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ungkapan rasa syukur saya hanturkan kepada Allah Swt atas berkah rahmat dan karunia-Nya sehingga tugass akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Karya tulis ini kupersembahkan kepada :

1. Orang tua yang sangat saya sayangi terimakasih atas segala do'a, kasih sayang, perlindungan, nasehat, dorongan semangat, dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
2. Semua saudara yang sangat saya sayangi terimakasih atas dukungan, nasehat, rasa sayang, dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
3. Seluruh dosen pengajar di jurusan Pendidikan akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta terimakasih atas semua ilmu, bimbingan, pengalaman, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada saya.
4. Temanku Luluk, Tyas, Rozika, Leni selalu mendukung satu sama lain.
5. Almamater Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta, sebagai tempat menimba ilmu.

ABSTRAK

Aulia Indah Sari/ A210160205. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN GO-RIDE DAN GO-FOOD). SKRIPSI. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Agustus, 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek. (2) Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek (3) Untuk mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Penelitian ini jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 312 mahasiswa. Sampel yang diambil sebanyak 114 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Hasil analisis regresi diperoleh $Y = 3,357 + 0,344 X_1 + 0,496 X_2$. Kesimpulan yang diambil adalah (1) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,672 > 1,981$) dan nilai signifikan $t_{hitung} X_1$ sebesar $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan relatif 37,6% dan sumbangan efektif 19,2%. (2) ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,746 > 1,981$) dan taraf signifikan $t_{hitung} X_2$ sebesar $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan relatif 62,5% dengan sumbangan efektif 32,0%. (3) ada kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek Berdasarkan uji simultan (F) diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($58,320 > 3,04$) dan signifikan value F_{hitung} sebesar $0,000 < 0,05$ dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,512 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan 51,2%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Aulia Indah Sari/ A210160205. THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON GOJEK CUSTOMER SATISFACTION (GO-RIDE AND GO-FOOD SERVICE STUDENTS). THESIS ESSAY. Faculty of Teacher Training and Education, University of Muhammadiyah Surakarta. August, 2020.

The objectives of this study were: (1) To describe the effect of service quality and price on Gojek customer satisfaction. (2) To describe the effect of service quality on Gojek customer satisfaction (3) To describe the effect of price on Gojek customer satisfaction. This research is a type of quantitative research. The population in this study were 312 students. The samples taken were 114 students. The data collection technique used a questionnaire. The results of the regression analysis obtained $Y = 3.357 + 0.344 X_1 + 0.496 X_2$. The conclusion drawn is (1) there is an effect of service quality on customer satisfaction Gojek. Obtained $T_{count} > T_{table}$ (4.672 > 1.981) and a significant value of $T_{count} X_1$ of 0.000 < 0.05 with a relative contribution of 37.6% and an effective contribution of 19.2%. (2) there is an effect of price on customer satisfaction. Obtained $T_{count} > T_{table}$ (6,746 > 1,981) and a significant level of $T_{count} X_2$ spread 0,000 < 0.05 with a relative contribution of 62.5% with an effective contribution of 32.0%. (3) there is service quality and price on customer satisfaction Gojek. Based on the simultaneous test (F) it is known that $F_{count} > F_{table}$ (58.320 > 3.04) and a significant value F_{count} of 0.000 < 0.05 with a coefficient of determination (R^2) of 0.512 indicating that the magnitude of the influence of service quality and price on customer satisfaction is 51.2%.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum w. w.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Mahasiswa Pengguna Layanan Go-Ride Dan Go-Food)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput memperoleh bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu kepada semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung membantu proses penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Harun Joko Prayitno, M.Hum., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
2. Prof. Dr. Harsono, SU., Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Sabar Narimo, M.M., MPd., selaku pembimbing skripsi yang telah membantu dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen FKIP khususnya Program Studi Pendidikan Akuntansi.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya saran serta kritik sangat diharapkan oleh penulis untuk memperbaiki skripsi ini supaya menghasilkan karya yang lebih baik di masa depan.

Surakarta, 04 Agustus 2020

Aulia Indah Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan	7
2. Harga	8
3. Kepuasan Pelanggan.....	9
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
C. Kerangka Berfikir	17
D. Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis dan Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi, Sampel, dan Sampling	20
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	23
F. Teknik Penyajian Data.....	33
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
B. Deskripsi Responden	42
C. Analisis Deskriptif.....	45
D. Hasil Analisis Data	49
1. Uji Prasyarat Analisis	49
2. Uji Hipotesis	53
E. Pembahasan	58
F. Keterbatasan Penelitian	62
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Implikasi	63
C. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Perbandingan Menggunakan Aplikasi	4
Tabel 3.1	Proporsi Sampel.....	21
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Variabel Harga	26
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 3.5	Skala Penilaian Instrumen Penelitian	27
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	29
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan	30
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Uang saku	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan frekuensi Penggunaan layanan Go-ride.....	44
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Go-food	44
Tabel 4.5	Hasil Pengelompokan Data Kualitas Pelanggan.....	46
Tabel 4.6	Hasil Pengelompokan Data Harga	47
Tabel 4.7	Hasil Pengelompokan Data Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas X_1 terhadap Y	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Linieritas X_2 terhadap Y.....	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Signifikan T.....	54
Tabel 4.15	Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinan (Uji R^2)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	17
Gambar 4.1	Histogram dan Poligon Data Kualitas Pelayanan.....	46
Gambar 4.2	Histogram dan Poligon Data Harga.....	48
Gambar 4.3	Histogram dan Poligon Data Kepuasan Pelanggan	49
Gambar 4.4	Uji Signifikan t	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Identitas Responden.....	69
Lampiran 2. Daftar Nama Responden Try Out.....	72
Lampiran 3. Skor Hasil Tryout Angket	74
Lampiran 4. Uji Validitas Try Out Angket	77
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Try Out Angket	80
Lampiran 6. Daftar Nama Responden Sampel.....	83
Lampiran 7. Skor Hasil Penelitian	88
Lampiran 8. Hasil Deskripsi Data.....	97
Lampiran 9. Uji Normalitas	103
Lampiran 10. Uji Linearitas	104
Lampiran 11. Uji Multikolinieritas	105
Lampiran 12. Uji Heteroskedastisitas	106
Lampiran 13. Regresi Linier Berganda.....	107
Lampiran 14. Koefisien Determinan (Uji R ²)	108
Lampiran 15. Gambar Nilai T.....	111
Lampiran 16. Gambar Nilai F.....	112
Lampiran 17. Gambar <i>Value of R Product Moment</i>	113