

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI GOJEK
DI SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

AMANDA OKKY WIJAYA

20012010102/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI GOJEK
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

AMANDA OKKY WIJAYA

20012010102/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI GOJEK
DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

AMANDA OKKY WIJAYA

20012010102 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 22 November 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003

Pembimbing Utama



Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amanda Okky Wijaya
NPM : 20012010102
Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Gojek di Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 22 November 2024

Yang Menyatakan,



Amanda Okky Wijaya
NPM. 20012010102

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, serta junjungan Nabi Besar Rasulullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Gojek di Surabaya”** dalam keadaan sehat walafiat. Dibuatnya skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh jenjang kesarjanaan Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Banyak bantuan dan dukungan yang diterima oleh penulis dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan anugerah kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian hingga akhir dan menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Wiwik Handayani S.E.,M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.

5. Dra. Ec. Siti Aminah, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak dorongan, arahan, kesempatan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Moch. Nasir Ekadjaja, Bsc dan Ibu Tri Widiastuti yang merupakan kedua orang tua penulis yang sangat tidak sabar untuk mendatangi wisuda penulis dan selalu membantu penulis dalam hal apapun serta merestui, mendoakan, mendukung setiap langkah yang dilalui dan dihadapi penulis.
7. Saudaraku tercintah yang bertumbuh bersama dan saling memeluk yakni Moch. Andy Wijaya bersama dambaan hatinya Era Alfi Zurroh beserta cimit Abyan Zimraan Zayn, dan Moch. Adhika Wijaya yang memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengertian, doa, restu serta nasihat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Para Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Savira Aprilia, Richul Munawaroh, Nailatun Ni'mah, Aulia Dwi Anggraeni, Tiara Febry Adviola, Evi Imtihani, Dhewintha Kusuma Fachrani, Kayla Rachel Rosita, Zanetta Najla, Ronnald Christanto Admanegara yang juga menemani proses penulis baik dalam canda-tawanya dunia, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis serta tidak pernah lelah untuk mendengarkan keluh kesah penulis.
10. Serta masih banyak pihak pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam pengerjaan.

11. *Last but not least*, penulis sampaikan terima kasih banyak kepada diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, penulis bangga pada diri sendiri dapat menyelesaikan skripsi dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani. Semoga penulis cepat bertemu masa depan yang cerah dan terus bersemangat dalam mencapai hal-hal yang luar biasa di masa depan.

Penulis menyadari bahwa bukan manusia yang sempurna, dengan segala keterbatasan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 22 November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2. Tinjauan Teori	13
2.2.1. Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.2.3. Persepsi Harga.....	17
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	20
2.3. Teori Kausalitas	22
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4. Kerangka Konseptual	24
2.5. Hipotesis	25
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	26
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.1.1 Denifinisi Operasional	26
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	29
3.2. Teknik Penentuan Sampel	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.3. Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Jenis Data	32

3.3.2 Sumber Data.....	32
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4. Teknik Analisi dan Uji Hipotesis	33
3.4.1 Teknik Analisis Data.....	33
3.4.2 Model Indikator Reflektif	34
3.4.3 Langkah-langkah PLS.....	36
3.4.4 Asumsi PLS.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	44
4.1.1. Gambaran Umum Responden	46
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.2.1. Deskripsi Hasil Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	50
4.2.2. Deskripsi Hasil Variabel Persepsi Harga (X2).....	53
4.2.3. Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	55
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis	58
4.3.1. Evaluasi Uji Outliner.....	58
4.3.2. Interpretasi Hasil Olah Data PLS	59
4.4 Pembahasan	68
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.4.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Variabel Persepsi Harga (X2).....	53
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.9 Uji Outlier	59
Tabel 4.10 <i>Outer Loadings</i>	60
Tabel 4.11 <i>Cross Loadings</i>	61
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 4.13 Composite Reliability.....	63
Tabel 4.14 Laten Variable Correlations.....	63
Tabel 4.15 <i>R-Square</i>	65
Tabel 4.16 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Index Jasa Transportasi Online.....	3
Gambar 1.2 Ikhtisar Kinerja <i>On-Demand Services</i> dan Logistik	4
Gambar 1.3 Layanan Gojek	5
Gambar 1.4 <i>Review</i> Pengalaman Pelanggan Gojek	6
Gambar 1.5 Harga Aplikasi Gojek	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif.....	34
Gambar 3.2 Model Indikator Formatif.....	36
Gambar 3.3 Diagram Jalur	37
Gambar 4.1 Outer Model dengan <i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficient</i> dan <i>R-Square</i>	64
Gambar 4.2 Gambar Inner Model dengan Nilai Signifikansi <i>T-Statistic</i> <i>Bootstrapping</i>	67

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI GOJEK
DI SURABAYA**

OLEH:

AMANDA OKKY WIJAYA

20012010102 / FEB / EM

ABSTRAK

Seiring pertumbuhan dan perkembangan negara Indonesia yang semakin tinggi, muncul permasalahan yang membutuhkan solusi yang dapat mempermudah dan mempercepat pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat walau jarak tempuh yang jauh. Kualitas pelayanan dan persepsi harga sangat penting untuk mempertahankan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan aplikasi Gojek di Surabaya. Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapatkan membuat pelanggan akan menjadikan aplikasi Gojek sebagai pilihan utama. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Gojek di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampling yang digunakan yaitu *Probability Sampling*. Teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Sampel penelitian ini berjumlah 70 responden yang merupakan pelanggan atau telah melakukan transaksi lebih dari satu kali di aplikasi Gojek dan berdomisili di Surabaya. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan data primer yang didapatkan melalui kuesioner yang disebar ke responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini memakai *smartPLS* melalui uji validitas, uji reabilitas, uji hepotisis. Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun pada variabel persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Gojek di Surabaya.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga.