

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GO-RIDE
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ROSA AINUN RIZKYAH

21042010151

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GO-RIDE

DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

ROSA AINUN RIZKYAH
NPM. 21042010151

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Budi Prabowo, S.Sos., M.M.
NIP. 196210161988031001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GO-RIDE
DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

ROSA AINUN RIZKYAH
NPM. 21042010151

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 19 Mei 2025

Menyetujui:

PEMBIMBING UTAMA


Budi Prabowo, S.Sos., M.M.
NIP. 196210161988031001

TIM PENGUJI

1. Ketua


Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si
NIP. 198604172020122007

2. Sekretaris


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, M.Si
NIP. 196112241989031007

3. Anggota


Budi Prabowo, S.Sos., M.M.
NIP. 196210161988031001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosa Ainun Rizkyah
NPM : 21042010151
Program : Sarjana (S1) Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 5 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Rosa Ainun Rizkyah
NPM. 21042010151

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride di Kota Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing, yaitu Bapak Budi Prabowo, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada beliau yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Penulis mohon maaf sebesar-besarnya, jika skripsi ini masih terdapat kekurangan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M, M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
3. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan “Nasional” Veteran Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Alm. Ayah, yang meski raganya telah tiada, namun semangat, nasihat, dan cinta kasihnya senantiasa hidup dalam hati saya. Terima kasih atas nilai-

nilai kehidupan yang telah Ayah tanamkan. Dan untuk Bunda saya yang masih membersamai dalam doa dan kasih sayangnya yang tak pernah lelah menyemangati saya dalam kondisi apa pun, serta mengingatkan saya untuk senantiasa bersyukur atas setiap perjalanan hidup. Kehadiran Bunda adalah anugerah terindah yang selalu menjadi alasan saya untuk terus berjuang..

5. Keluarga, saudara, dan sepupu saya, dengan tulus mereka selalu memberikan semangat yang tak tergoyahkan dan doa yang mengalir dari hati mereka. Setiap ucapan semangat yang mereka sampaikan adalah pengingat bahwa saya tidak sendirian dalam perjalanan ini.
6. Seluruh teman-teman saya yang selalu ada untuk menghibur dan menyemangati saya. Setiap tawa yang kami bagi, setiap cerita yang kami ceritakan, dan setiap momen berharga yang kami lewati bersama adalah harta yang tak ternilai. Ketika dunia terasa berat dan tantangan datang silih berganti, kehadiran mereka menjadi pelipur lara yang tak tergantikan. Mereka mengingatkan saya bahwa di balik setiap kesulitan, ada harapan dan kebahagiaan yang menanti.
7. Terima kasih untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tentunya penulis tidak dapat menyebutnya satu per satu. Terima kasih atas do'a, bantuan, semangat serta dorongan kalian saya ucapkan yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun melengkapi dan memperbaikinya skripsi ini agar dapat memberikan kontribusi yang lebih baik

bagi ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya dalam bidang Administrasi Bisnis.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kajian Teori	22
2.2.1 Manajemen Pemasaran	22
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	22
2.2.1.2 Konsep Pemasaran	24
2.2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	25
2.2.2 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.2.1 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.2.4 Pengertian Harga.....	38
2.2.4.1 Indikator Harga	40
2.2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	42
2.2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	44
2.3 Hubungan Antar Variabel	45

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan	45
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	46
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	47
2.4 Kerangka Berpikir	48
2.5 Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
3.2.1 Definisi Operasional	53
3.2.2 Pengukuran Variabel	58
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	59
3.3.1 Populasi.....	59
3.3.2 Sampel	60
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	61
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.4.1 Jenis Data	62
3.4.2 Sumber Data	63
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	64
3.5 Teknik Analisis Data.....	65
3.5.1 Uji Validitas	65
3.5.2 Uji Reabilitas	67
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	68
3.5.3.1 Uji Normalitas	68
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	70
3.5.3.3 Uji Multikolinieritas.....	71
3.5.3.4 Uji Linieritas	72
3.6 Uji Hipotesis.....	72
3.6.1 Uji Hipotesis (Uji T)	72
3.6.2 Uji Signifikan (Uji F).....	75
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	80

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	80
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	80
4.1.1.1 Profil Perusahaan	80
4.1.1.2 Logo Perusahaan	81
4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Gojek	82
4.1.1.4 Struktur Perusahaan Gojek.....	83
4.1.2 Penyajian Data	87
4.1.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	87
4.1.2.2 Variabel - Variabel Penelitian.....	89
4.2 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	100
4.2.1 Hasil Uji Validitas	100
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	102
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	103
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	103
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	107
4.2.5 Uji Hipotesis	109
4.2.5.1 Hasil Uji F (Simultan).....	110
4.2.5.2 Hasil Uji t (Parsial).....	111
4.2.5.3 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	112
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
4.3.1 Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Go—Ride di Kota Surabaya.....	113
4.3.2 Pengaruh <i>Harga</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Go—Ride di Kota Surabaya.....	115
4.3.3 Pengaruh <i>Kepuasan Pelanggan</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Go—Ride di Kota Surabaya	116
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride Di Kota Surabaya	117
4.4 Matriks Hasil Penelitian	119

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 3 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji T)	75
Gambar 3 2 Kurva H_0 (Uji F)	77
Gambar 4 1 Logo Gojek.....	81
Gambar 4 2 Struktur Organisasi Gojek.....	83
Gambar 4 3 Hasil Uji Normalitas P - Plot.....	105
Gambar 4 4 Diagram Scatterplot.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Predikat Jasa Transportasi Online	7
Tabel 3 1 Kriteria Skor Penilaian	59
Tabel 4 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 4 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	88
Tabel 4 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Domisili	89
Tabel 4 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4 5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	93
Tabel 4 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	96
Tabel 4 7 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen.....	98
Tabel 4 8 Hasil Uji Validitas	101
Tabel 4 9 Hasil Uji Reliabilitas	102
Tabel 4 10 Hasil Uji Normalitas.....	104
Tabel 4 11 Hasil Uji Multikolinieritas	106
Tabel 4 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	108
Tabel 4 13 Hasil Uji F	110
Tabel 4 14 Hasil Uji t (Parsial).....	111
Tabel 4 15 Koefisien Determinasi (R^2)	113
Tabel 4 16 Matriks Hasil Penelitian	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner Penelitian	131
Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Responden.....	134
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	139
Lampiran 4 Output Data SPSS.....	142

ABSTRAK

Rosa Ainun Rizkyah, 21042010151, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride di Kota Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan Go-Ride. Latar belakang penelitian ini didasari oleh persaingan ketat dalam industri transportasi daring yang menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden pengguna layanan Go-Ride. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Di antara ketiganya, kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, penetapan harga yang sesuai, serta membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan secara konsisten.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan, Loyalitas, Go-Ride

ABSTRACT

Rosa Ainun Rizkyah, 21042010151, *The Influence of Service Quality, Price, and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty of Go-Ride in Surabaya City*

This study aims to analyze the influence of service quality, price, and customer trust on customer loyalty in the Go-Ride service. The research background is based on the intense competition in the online transportation industry, which requires companies to continuously improve service quality and build long-term relationships with customers. The research method used is a quantitative approach with an associative type of research. Data were collected through questionnaires distributed to 96 Go-Ride users. The data analysis technique employed was multiple linear regression using SPSS. The independent variables in this study are service quality, price, and customer trust, while the dependent variable is customer loyalty. The results of the analysis show that both partially and simultaneously, the three independent variables have a positive and significant effect on customer loyalty. Among them, customer trust has the most dominant influence on loyalty. This study concludes that to maintain and enhance customer loyalty, companies should focus on improving service quality, setting appropriate pricing, and consistently building and maintaining customer trust.

Keywords: *Service Quality, Price, Trust, Loyalty, Go-Ride*