

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Go-Jek Indonesia di kota Bandung secara parsial dan simultan. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Harga sebagai variabel independen, dan Kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan adalah *causal explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha. Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa status aktif FE UKM. Pengambilan sampel data penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan penggunaan jasa gojek minimal 3 kali. Melalui metode *purposive sampling*. Data primer diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien sebesar 0,125. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien sebesar 0,176. Dan Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 54,4% kepuasan pelanggan PT Go-Jek Indonesia di kota Bandung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada diluar variabel yang diteliti. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver. 20.00*.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to investigate the influence of service quality and price to customer satisfaction PT Go-Jek Indonesia in Bandung partially and simultaneously. The variable in this study is the Service Quality and price as the independent variable, and customer satisfaction as the dependent variable. The method used is causal explanatory. The population in this study is the Maranatha Christian University Students. The sample in this study is an active student of Faculty of Economy MCU . Sampling data of this study are customers who make use of the services gojek least 3x. Through purposive sampling method. Primary data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents. While the methods of analysis used in this research is multiple linear regression analysis. Simultaneous test (F test) showed that the quality of service and price significantly influence customer satisfaction simultaneously. Partial test (t test) showed that service quality significantly influence customer satisfaction with a coefficient of 0.125. Price significant effect on customer satisfaction with a coefficient of 0.176. And the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 54.4% customer satisfaction PT Go-Jek Indonesia in Bandung city is influenced by the quality of service and price while the remaining 45.6% is influenced by other variables that are beyond the variables studied. Data processing was performed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver. 20.00.*

*Key words : service quality, price, customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
<i>TITLE PAGE</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN PENELITIAN PRIMER .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.1.1 Pengertian Jasa .....	13
2.1.1.2 Bauran Pemasaran Jasa .....	14
2.1.1.3 Karakteristik Jasa .....	17
2.1.1.4 Klasifikasi Jasa.....	19
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.4 Harga.....	31
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2 Kerangka Teoritis.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Penelitian Terdahulu .....	39
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	40
2.6 Model Penelitian .....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	42
3.2 Jenis Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	43

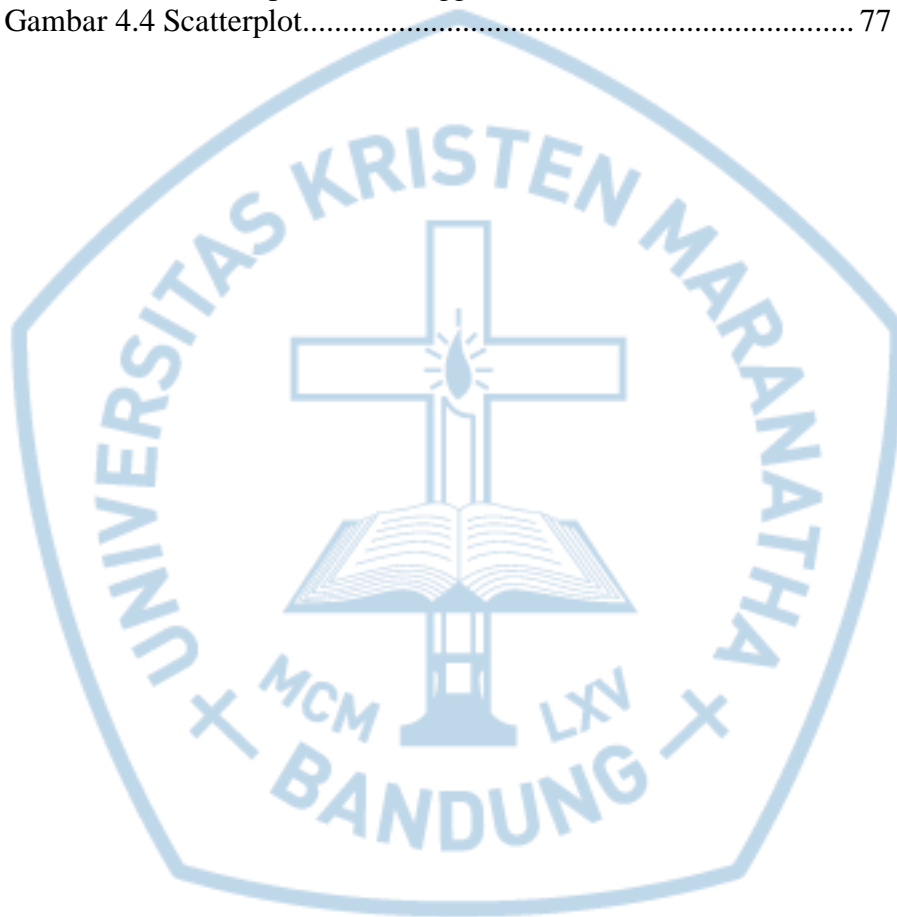
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.5 Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	47
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.7 Metode Analisis Data.....	49
3.7.1 Uji Validitas .....	49
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	51
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.7.3.3 Uji Multikolinearitas .....	52
3.7.4 Analisis Regresi linier Berganda.....	52
3.7.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	53
3.7.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	53
3.7.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	54
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.2 Karakteristik Responden .....	57
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
4.3.1 Uji Validitas .....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.4 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	69
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
4.4.2 Variabel Harga .....	71
4.4.3 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.5.1 Uji Normalitas.....	75
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.5.3 Uji Multikolinearitas .....	77
4.6 Regresi Linier Berganda .....	78
4.6.1 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	78
4.6.2 Analisis Korelasi (Hubungan) antar Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	80
4.6.3 Pengujian Hipotesis.....	81
4.6.3.1 Uji Parsial (Uji t).....	81
4.6.3.2 Uji Simultan (Uji F) .....	83
4.6.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	85
4.7 Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Implikasi Manajerial .....	90
5.3 Saran.....	92
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	92

DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	97



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	36
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	41
Gambar 3.1 Populasi Penelitian .....	44
Gambar 4.1 Skor Kualitas Pelayanan.....	71
Gambar 4.2 Skor Harga.....	73
Gambar 4.3 Skor Kepuasan Pelanggan.....	74
Gambar 4.4 Scatterplot.....	77



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Strategi Pemasaran Jasa Go-Jek dan Grab Bike 2015 .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Armada <i>Driver</i> Go-Jek dan Grabbike 2015 .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Skala Likert.....	49
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jurusan .....	59
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Jasa.....	59
Tabel 4.5 Validitas Variabel Penelitian .....	61
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.7 Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	64
Tabel 4.9 Validitas Pernyataan Harga.....	65
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.11 Validitas Pernyataan Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen (Kualitas Pelayanan dan Harga) .....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan) .....	68
Tabel 4.12 Koefisien Reliabilitas dan Taksirannya .....	69
Tabel 4.15 Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel 4.16 Variabel Harga .....	72
Tabel 4.17 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas .....	75
Tabel 4.19 Nilai VIF Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi .....	79
Tabel 4.21 Nilai Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	80
Tabel 4.22 Koefisien Korelasi dan Taksitannya .....	81
Tabel 4.23 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	82
Tabel 4.24 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....	85
Tabel 4.25 Analisis Koefisien Determinasi.....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	97
LAMPIRAN 2 Jawaban Responden .....	100
LAMPIRAN 3 Hasil Penelitian .....	107

