

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI GOJEK
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTION AND PRICE
PERCEPTION ON CUSTOMER LOYALTY OF GOJEK APPLICATION
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION*

SKRIPSI



Disusun Oleh:

NAUFAL ATHALLA

20180410188

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Athalla

Nim : 20180410188

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Gojek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan”

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini ialah hasil karya saya sendiri. Sepanjang pembuatan karya ilmiah ini tidak terdapat karya yang serupa milik orang lain yang diterbitkan kecuali sebagai acuan dan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Demikian, pernyataan ini saya buat tidak dalam keadaan yang terpaksa.

Yogyakarta, 6 September 2024



Naufal Athalla

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah hirobbil alamin, segala puja dan puji syukur kepada nikmat yang telah Allah SWT dan shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal.
2. Kepada adik saya yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Teman satu kos yang selalu memberi saya semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmad, Taufiq, dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Gojek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak terlepas atas dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Kepada Orangtuaku dan seluruh keluarga besar, yang telah memberikan kasih sayang serta doa yang tiada henti-hentinya serta selalu memberi dukungan dan semangat dalam menempuh masa studi di Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan serta kiat-kiat selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Semua pihak yang terlibat dalam kesuksesan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Akhir kata, penulis menyadari dalam karya tulis ini masih terdapat banyak kekurangan dan perlu diperbaiki. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan selanjutnya sangat diperlukan untuk pembahasan lebih dalam dan juga untuk hasil penelitian yang lebih akurat tentang topik ini pada karya tulis berikutnya.

Yogyakarta, 6 September 2024

Naufal Athalla

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Persepsi Kualitas Pelayanan	10

2. Persepsi Harga	11
3. Loyalitas Pelanggan	12
4. Kepuasan Pelanggan	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	13
C. Hipotesis.....	18
D. Model Penelitian	20
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22
A. Objek dan Subjek Penelitian	22
B. Jenis Data	22
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
D. Pengumpulan Data	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Uji Kualitas Instrumen	25
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	25
BAB IV	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	29
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	30
B. Pengujian Instrumen dan Data	32
C. Analisis Data	35
D. Pengujian Hipotesis	45

E. Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V.....	52
SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	52
A. Simpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian	52
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Diagram Jalur	36
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	37
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalanobis Distance	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Pengguna Transportasi <i>online</i> di Indonesia	3
Tabel 2.1 Telaah Riset Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Indikator	23
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan jenis Kelamin, Angkatan dan Umur..	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
Tabel 4.3 Skala Distribusi Kriteria Penelitian	34
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Harga.....	34
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Outliers	40
Tabel 4.10 Identifikasi Model Struktural	42
Tabel 4.11 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	43
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis Langsung	45
Tabel 4.13 Standardized Direct Effects (Group Number 1 - Default Model)....	47
Tabel 4.14 Standardized Indirect Effects (Group Number 1 – Default Model)..	47
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung/Mediasi.....	48