

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
JASA GOJEK DI KOTA YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF INFORMATION SYSTEMS QUALITY, PRICE
PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
OF GOJEK SERVICES IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
ARJUN
20160410092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : ARJUN

Nomor Mahasiswa : 20160410092

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA GOJEK DI KOTA YOGYAKARTA” Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuansaya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulisatau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secaratertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini di ketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbit kan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 7 Oktober 2021



ARJUN

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”(Al-Baqarah ayat 216)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Al Baqarah ayat 286)

“investasi terbaik adalah invest in yourself” (penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah nya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah sampai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai.

Skripsi ini saya persembahkan Kepada :

1. Ayah dan Ibu saya, H. Akhyar dan H. Jurana terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Adikku Muhammad Resky, dan Riska Aryana, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Sahabatku Budiana yang telah memberi banyak masukan, saran, dan semangat. Terima kasih atas bantuan dan traktiran nya yang sering saya dapatkan selama ini.
4. Sahabat kost, Amir, Munzir, Mas bro, Erlan, Ali, Wildan, Billy, Awan, dan yang telah memberikan masukan, saran, motivasi dan bimbingan dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Kepada semua teman-teman seperjuangan di DC UMY yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Gojek di Kota Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya S.E., M.Sc., AK, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Bapak Dr. Susanto., MS. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Ayah dan Ibu serta adik-adikku yang senantiasa memberikan semangat dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
6. Semua pihak yang memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis dalam proses menyelesaikan karya tulis ini.

Disadari sepenuhnya masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, diharapkan, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 7 Oktober 2021



Arjun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Praktis	11
2. Manfaat Teoritis	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kepuasan Pelanggan	13
B. Kualitas Sistem Informasi	17
C. Persepsi Harga	23
D. Kualitas Pelayanan.....	29
E. Penelitian Terdahulu	37
F. Pengembangan Hipotesis	38
G. Model Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Metode Penelitian	43
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	44
1. Objek penelitian	44
2. Subjek penelitian	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	44
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Sumber Data.....	45
2. Teknik Pengambilan Data	46
E. Definisi Operasional Variabel	46
1. Variabel Dependen.....	46
2. Variabel Independen	47

F. Instrumen Penelitian	48
1. Uji kualitas instrumen	50
G. Uji Asumsi Klasik.....	53
H. Analisis Regresi Linear Berganda	54
I. Pengujian Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	60
1. Sejarah Go-Jek	60
2. Visi dan Misi Go-Jek	61
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
1. Uji validitas	61
2. Uji Reliabilitas	63
C. Statistik Deskriptif	64
1. Variabel Kualitas Sistem Informasi	65
2. Variabel Harga	66
3. Variabel Kualitas Pelayanan	66
4. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
D. Karakteristik Responden Penelitian.....	67
1. Jenis kelamin	67
2. Umur	68
3. Jenis Pekerjaan	69
4. Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku per Bulan	69
5. Frekuensi Menggunakan Jasa Gojek.....	70
E. Analisis Regresi Berganda.....	73
F. Uji Hipotesis	74
1. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	74
2. Koefisien Determinasi (R^2)	75
3. Uji Hipotesis secara Parsial (uji t).....	75
G. Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen.....	49
Tabel 3. 2 Skala Likert	50
Tabel 4. 1 Uji Validitas	62
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	65
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	66
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Umur.....	68
Tabel 4. 9 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	69
Tabel 4. 10 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	69
Tabel 4. 11 Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Gojek.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Data Tabulasi Responden	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	109
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	110
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	111