

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI
*GO-JEK***

***THE EFFECT OF PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION USERS OF GO-JEK APPLICATION***



**Oleh :
CANIA SELVIA
20170430001**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GO-JEK**

***THE EFFECT OF PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION USERS OF GO-JEK APPLICATION***

SKRIPSI

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



Oleh :
CANIA SELVIA
20170430001

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cania Selvia

NIM : 20170430001

Jur/Program Studi : Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GO-JEK”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untu mendapatkan gelar sarjana di Perguruan Tinggi, ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Yogyakarta, Februari 2021



Cania Selvia

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. dan junjungan Nabi Besar Muhammad SAW., karena atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya perjalanan panjang dalam proses pendidikan hingga penyusunan skripsi ini, penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Kini saatnya penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Allah SWT. yang tidak pernah berhenti melimpahkan karunia kasih, sayang, rahmat, kekuatan serta nikmat yang tak terhingga sampai kapan pun.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibuku Julaeha yang tidak pernah berhenti semangat, nasihat dan doa yang tidak pernah putus, menjadi pengingat untuk selalu berjuang, bersyukur dan bertahan. Bapakku Suyono yang tidak pernah berhenti memberikan doa yang tidak pernah putus, semangat, nasihat, serta dukungan lainnya yang selalu dipercayakan pada penulis. Terimakasih atas segala yang telah Ibu & Bapak berikan selama ini. Semoga penulis bisa membanggakan dan membahagiakan Ibu & Bapak dikemudian hari. Aamiin
3. Bapak Ahmad Ma'ruf, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan waktu dan tenaga ditengah kesibukannya serta memberi motivasi dengan penuh kesabaran untuk membimbing, mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih banyak, Pak.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak membekali penulis dengan berbagai ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Tri Santika Indriani terimakasih atas segala dukungan, canda tawa, dan semangat yang diberikan pada penulis. Semoga penulis akan selalu bisa menjaga dan menjadi sodara yang baik, selamanya.

6. Sahabat Ade Maya Asrianty, Anggie Desvita Anggareni dan Nabylla terimakasih karena sudah bersedia menjadi kawan disaat penulis sedang jauh di kampung halaman, yang selalu memberi semangat dan motivasi dan selalu memberi tawa, canda, duka, saat bersama selama hampir 3 tahun terakhir. Terimakasih, semoga tali silaturahmi ini bisa terus menerus hingga titik kesuksesan kita, Aamiin.
7. Teman bimbingan seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih telah mendukung saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh pihak yang turut membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu per satu. Terimakasih atas segalanya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Tuhan Semesta Alam atas berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Go-Jek”**

Skripsi ini merupakan salah satu tugas akhir sebagai satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana (SE) pada jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya berkat bantuan dari banyak pihak yang telah ikut membantu secara moril dan material. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada orang yang terkait dalam terselesaikannya skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Rizal Yaya, SE,M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Ahmad Ma'ruf, SE., M.Si. yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
3. Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku kepala program studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Seluruh staf, Dosen, dan Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu melancarkan penelitian skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan

saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah penulis memohon ampun dan memohon perlindungan-Nya. Semoga Allah SWT Membalas kebaikan yang telah diperbuat oleh pihak-pihak tersebut diatas. *Jazakumullah.*

Wassalamu`alaikum Warahmatullahi wabarokatu

Yogyakarta, 15 Februari 2021

Cania Selvia

NIM. 20170430001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DATAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Hipotesis Penelitian	41
D. Model Penelitian	45
BAB III	47
METODE PENELITIAN	47
1. Objek dan Subjek Penelitian	47
2. Jenis Data	47
3. Teknik Pengambilan Sampel	48
4. Teknik Pengumpulan Data	50
5. Definisi Operasional Variabel Penelitian	52
6. Uji Instrumen Data	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	55
7. Uji Asumsi Klasik	56
1. Uji Normalitas	56
2. Uji Multikolinearitas	57
3. Uji Heteroskedastisitas	57
8. Uji Hipotesis dan Analisis Data	58
1. Analisis Deskriptif	58

2. Analisis Regresi Berganda	59
3. Uji Hipotesis	60
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
B. Uji Kualitas Instrumen Data	65
C. Uji Instrumen Penelitian	68
1. Hasil Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	71
D. Uji Analisis Statistik Deskriptif	72
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Multikolinearitas	73
3. Uji Heteroskedastisitas	75
F. Pengujian Hipotesis	76
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	76
2. Hasil Uji Model (F)	77
3. Hasil Uji t	77
4. Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	79
G. Pembahasan	79
BAB V	82
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran Penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

1.1	Perbandingan Tarif Ojek Online Tahun 2019	3
2.1	Penelitian Terdahulu	30
3.1	Skala Indikator Variabel.....	52
3.2	Definisi dan Operasional Variabel	53
3.3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Croncbach Alpha	56
4.1	Responden Dalam Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2	Responden Dalam Sampel Menurut Usia	67
4.3	Responden Dalam Sampel Menurut Pekerjaan	68
4.4	Hasil Uji Validitas	70
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	71
4.6	Uji Analisis Statistik Deskriptif	72
4.7	Uji Normalitas Data	73
4.8	Uji Multikolinearitas	74
4.9	Uji Heteroskedaktisitas	75
4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kurva Total Utility dan Kurva Marginal Utility	24
2.2	Konsep Kepuasan Konsumen	29
2.3	Model Penelitian	45
4.1	Logo Aplikasi Gojek	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden	94
Lampiran 3	Karakteristik Responden	100
Lampiran 4	Uji Validitas	101
Lampiran 5	Uji Reliabilitas	104
Lampiran 6	Uji Deskriptif	104
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi	105
Lampiran 8	Hasil Multikolinearitas	105
Lampiran 9	Hasil Heteroskedastisitas	106
Lampiran 10	Uji Regresi Linear Berganda	106
Lampiran 11	Uji Simultan F	107
Lampiran 12	Uji Koefisien Determinasi	108
Lampiran 13	Hasil Turnitin	109