

**ANALISIS HARGA, KEAMANAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA GOJEK KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:

APRIYANI

2000011075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS HARGA, KEAMANAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA GOJEK KOTA YOGYAKARTA



Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Aftori", written over the printed name of the supervisor.

Dr. Aftori Sutanto, S.E., M. Si.
NIPM. 19720916 200002 111 0856433

Yogyakarta, 13 Juni 2024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS HARGA, KEAMANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GOJEK KOTA YOGYAKARTA

Diajukan oleh:



Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 06 Juni 2024

Yang terdiri dari

Ketua

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Aftoni Sutanto".

Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.

NIPM. 19720916 200002 111 0856433

Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Candra Vionela Merdiana".

Candra Vionela Merdiana, S.E., M. Sc.

NIPM. 19870313 201508 011 1212773

Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Suryana Hendrawan".

Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A.

NIPM. 19880201 201606 111 1230973

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.
NIPM. 19700620 199601 011 0784345

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Analisis Harga, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Kota Yogyakarta** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.



Saksi 1. Ketua Tim Penguji

Dr. Aftoni Suryanto, S.E., M.Si.
NIPM. 19720916 200002 111 085643.

Saksi 2. Anggota Tim Penguji

Candra Vionela Merdiana, S.E., M. Sc.
NIPM. 19870313 201508 011 1212773

Saksi 3. Anggota Tim Penguji

Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A.
NIPM. 19880201 201606 111 1230973

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Apriyani
NIM : 2000011075
E-mail : apriyani2000011075@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Analisis Harga, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Kota Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/ implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Dalam karya saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 13 Juni 2024

Yang menyatakan



Apriyani

NIM : 2000011075

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Apriyani
NIM : 2000011075
E-mail : apriyani2000011075@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Analisis Harga, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Kota Yogyakarta.

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, pengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (**Mengijinkan / ~~tidak mengijinkan~~**)* karya tersebut diunggah kedalam Resository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui Pembimbing

Yogyakarta, 15 Juni 2024



Dr. Aftoni Sutanto, S.E., MSi.

NIPM.19720916 200002 111 0856433



Apriyani

NIM : 2000011075

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Minta pertolongan dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya ALLAH bersama orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah,153)

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri”

(QS. Al-Isra,7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas segala limpah, hidayah, nikmat dan keberkahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua :

Bapak HADI SUSENO dan Ibu HIASINTA WIWIN

Terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan, nasehat, pengorbanan dan doa yang tak pernah putus diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga perguruan tinggi dengan baik dan bertanggungjawab. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan hidup kepada Bapak dan Ibu

Adik saya Syarifianti, Syawaldi Saputra, Zaskia Nabilla dan Satria

Ihtiar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan dukungan yang tidak dapat ternilai, serta kerja keras demi pendidikan terbaik untuk penulis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul” **Analisis harga, keamanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di Kota Yogyakarta**”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T, selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang memberikan arahan dan dorongan moral kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk dilakukannya penelitian ini.

4. Bapak Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan nasehat, bimbingan, arahan, saran dan meluangkan waktunya serta kesabaran kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini sampai dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama bangku perkuliahan yang tentu sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Teruntuk teman seperjuangan saya Musti Sugianti, Jihan Julianingsih dan Oktavia Harianti yang selalu memberikan dukungan, menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan .
8. Teruntuk seseorang yang saat ini bersama saya, saya ingin mengucapkan terimakasih banyak sudah menjadi support system terbaik yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan selalu memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu diberikan kesehatan dan dimudahkan segala urusannya oleh Allah SWT.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang ada pada skripsi ini. Segala bentuk kritik dan saran sangat bermanfaat bagi penulis dalam melengkapi dan menyempurnakan langkah selanjutnya demi hasil yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 26 Maret 2024

Penulis

Apriyani

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | v |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES | vi |
| MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| ABSTRAK | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Batasan Masalah..... | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 9 |
| E. Manfaat penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| A. Landasan Teori..... | 11 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 27 |
| D. Model penelitian..... | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Paradigma Penelitian..... | 31 |
| B. Populasi | 31 |
| C. Sampel..... | 31 |

| | |
|--|-----------|
| D. Teknik Pengambilan Sampel..... | 32 |
| E. Jumlah Target Sampel..... | 32 |
| F. Jenis dan Sumber Data..... | 33 |
| G. Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| H. Definisi Operasional Variabel..... | 35 |
| I. Uji Instrumen | 38 |
| J. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| K. Uji Hipotesis | 40 |
| BAB IV ANALISIS DATA..... | 41 |
| A. Deskriptif Objek Responden..... | 41 |
| B. Karakteristik Responden | 42 |
| C. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas..... | 46 |
| D. Teknik Analisis Data..... | 51 |
| E. Pembahasan..... | 55 |
| BAB V PENUTUP..... | 59 |
| A. Kesimpulan | 59 |
| B. Keterbatasan..... | 59 |
| C. Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN..... | 66 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Top Brand Award Jasa Transportasi Online (2023) | 3 |
| Tabel 2. 1 Hasil Review Jurnal Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Data Responden..... | 41 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Penggunaan Gojek | 42 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 43 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 44 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 44 |
| Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 45 |
| Tabel 4. 8 Nilai KMO Variabel Harga (X1) | 47 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)..... | 47 |
| Tabel 4. 10 Nilai KMO Variabel Keamanan (X2)..... | 48 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X2) | 48 |
| Tabel 4. 12 Nilai KMO Variabel Kualitas Pelayanan (X3) | 49 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)..... | 49 |
| Tabel 4. 14 Nilai KMO Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 50 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 50 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas..... | 51 |
| Tabel 4. 17 Regresi Linear Berganda..... | 52 |
| Tabel 4. 18 Uji Parsial (Uji T) | 53 |
| Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Model penelitian..... | 30 |
|-----------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian..... | 66 |
| Lampiran 2. 1 Data Excel Deskripsi Responden | 70 |
| Lampiran 3. 1 Tabulasi Data..... | 82 |
| Lampiran 4. 1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 87 |
| Lampiran 4. 2 Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)..... | 104 |

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis harga, keamanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek Kota Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah pernah menggunakan aplikasi Gojek di Kota Yogyakarta, yang berusia minimal usia 17 tahun, perempuan maupun laki-laki. Sampel yang dipilih dalam penelitian adalah sebanyak 112 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non- Probability* dengan metode *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek Kota Yogyakarta. keamanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek Kota Yogyakarta. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek Kota Yogyakarta.

Kata kunci: Harga, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.