

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI
ONLINE INDRIVER DI KOTA TERNATE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

SULIKA FADLI

212304064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI
ONLINE INDRIVER DI KOTA TERNATE**

Diajukan Oleh:

SULIKA FADLI

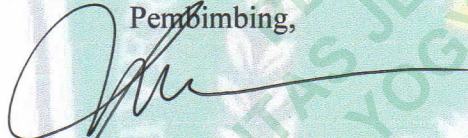
212304064

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 21 Agustus 2025

Mengesahkan,

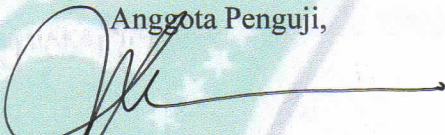
Pembimbing,


Wina Driyan Pradana, S.E., M.M

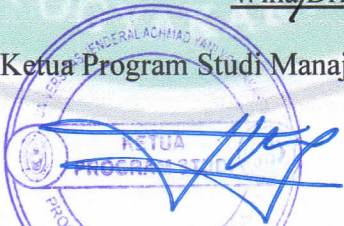
Ketua Penguji,


Murwani Eko Astuti, S.E., MBA

Anggota Penguji,


Wina Driyan Pradana, S.E., M.M

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,


Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.
NPP. 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Sulika Fadli
NPM : 212304064
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online InDriver Di Kota Ternate

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri dan bukan plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Dengan surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 21 Agustus 2025



Sulika Fadli

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online InDriver Di Kota Ternate".

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen(S-1).
3. Bapak Wina Driyan Pradana, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Kepada orang tua tersayang, Papa Fadli dan Mama Ima. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun papa dan mama tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal Lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan Pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat papa dan mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan kelima ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga papa dan mama selalu sehat, Panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

6. Kepada pria ganteng yang telah dulu berpulang, abang saya tercinta **Rizki F Hukum, S.Par.** yang semasa hidupnya selalu memberikan kasih sayang, semangat, doa, dan nasehatnya kepada penulis. Skripsi ini penulis persembahkan kepada almarhum sebagai perwujudan terakhir atas segala harapannya. Terimakasih sudah menjadi motivasi besar bagi penulis sehingga bisa sampai ke tahap ini, dan mengantarkan penulis sampai berada ditempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus penulis lewati sendiri tanpa lagi kau temani.
7. Kepada saudari-saudara saya Surtini Fadli, Sunarti Fadli, Sulva Fadli, dan Suwarti Fadli, S.Keb. terima kasih karena selalu memberikan support yang tiada hentinya baik secara materi maupun non materi, yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas yang sedang penulis jalani. Kepada nenek saya (mama aya) terima kasih selalu menjadi support system dalam Langkah peneliti.
8. Terakhir, saya berterima kasih kepada sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan impian besar. Terima kasih kepada penulis skripsi yaitu diriku sendiri, Sulika Fadli. Anak perempuan kelima dan harapan orang tuanya. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap Langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tidak dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan Lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dimana dirimu sebagai sosok yang bermanfaat untuk dirimu sendiri maupun orang lain. Aku berdoa semoga Langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 21 Agustus 2025

Sulika Fadli

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	12
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berfikir.....	31
D. Pengembangan Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	37
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
D. Populasi Dan Sampel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis.....	42
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	49
A. Deskripsi Data.....	49

B. Analisis Data.....	56
C. Pengujian Hipotesis.....	65
D. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	87

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kebaruan Penelitian.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional Penelitian.....	39
Tabel 3.3 Keterangan Skala Likert.....	42
Tabel 4.1 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.2 Tabel Uji Validitas.....	57
Tabel 4.3 Tabel Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.4 Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.7 Uji T.....	67
Tabel 4.8 Uji F.....	68
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
GAMBAR 4.1 Logo Aplikasi InDriver.....	49
GAMBAR 4.2 Diagram Frekuensi Penggunaan InDriver.....	51
GAMBAR 4.3 Diagram Responden Jenis Kelamin.....	52
GAMBAR 4.4 Diagram Responden Usia.....	52
GAMBAR 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
GAMBAR 4.6 Grafik Histogram.....	60
GAMBAR 4.7 Grafik P-Plot.....	61
GAMBAR 4.8 Uji Scarterplot Heteroskedatisitas.....	64

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Data Penelitian.....	94
Lampiran 3 Identitas Responden.....	102
Lampiran 4 Data Deskripsi Responden.....	109
Lampiran 5 Analisis Data.....	111
Lampiran 6 Kartu Bimbingan.....	118
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiarisme.....	119

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA