

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* GOJEK DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Ahmad Sofyan Abdul Azis

202304014

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

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* GOJEK DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

AHMAD SOFYAN ABDULAZIS

202304014

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: 13 Agustus 2024

Mengesahkan

Penguji 1,


Wipa Driyan Pradana, S.E., M.M.
NIDN 0519079501

Penguji 2,


Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.
NIDN 0528059801

Pembimbing,


Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M.
NIDN 0502026802

Ketua-Program Studi,


Muryani Eko Astuti, S.E., MBA.
NIDN 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Ahmad Sofyan Abdul Azis

NPM : 202304014

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap

Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online*

Gojek di Yogyakarta

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

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

Yogyakarta, 19 Mei 2024



Ahmad Sofyan Abdul Azis

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* Gojek”

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan kali 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 dan dosen pembimbing skripsi
2. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. selaku Ketua Program Studi Manajemen (S-1)
3. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Kepada kedua orang tua saya, bapak Supardi dan ibu Sulasih yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan saya.
5. Keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan yang selalu mempercayai saya untuk mencapai mimpi saya.
6. Kepada para sahabat saya yang selalu mendukung dan membantu saya menyelesaikan skripsi.

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

Yogyakarta, 19 Mei 2024

Penulis,

Ahmad Sofyan Abdul Azis

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Ruang Lingkup & Batasan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Perfikir	27
D. Pengembangan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Data	40
B. Analisis Data	51

C. Pengujian Hipotesis	57
D. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
UNIVERSITAS

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Loyalitas konsumen.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	31
Tabel 4. 1 Data responden berdasarkan usia	42
Tabel 4. 2 Data jenis kelamin responden	42
Tabel 4. 3 Data Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4. 4 Data responden berdasarkan domisili	44
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan jenis layanan yang digunakan	45
Tabel 4. 6 Data responden berdasarkan pendapatan	46
Tabel 4. 7 Data responden berdasarkan jumlah penggunaan	47
Tabel 4. 8 Descriptive Statistic.....	48
Tabel 4. 9 Nilai AVE (Average Variance Extracted)	52
Tabel 4. 10 Nilai Loading Factor	52
Tabel 4. 11 Nilai Cross Loading.....	54
Tabel 4. 12 Nilai HTMT.....	55
Tabel 4. 13 Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability	56
Tabel 4. 14 Goodness of Fit	56
Tabel 4. 15 Nilai R-Square.....	57
Tabel 4. 16 Nilai P-Values, T statistics, dan original sample	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pekerjaan pengguna Go-Jek dan jenis layanan Go-Jek	3
Gambar 1. 2 Data pengguna transportasi ojek online di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Nilai transaksi bruto GoTo pada kuartal I-III.....	5
Gambar 1. 4 Perbandingan rentang biaya jasa minimal ojek online.....	8
Gambar 2. 1 Hal-hal yang dipertimbangkan dalam penetapan harga	16
Gambar 2. 2 Kerangka penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Logo Gojek.....	40

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	72
Lampiran II. Jawaban Responden.....	78
Lampiran III. Identitas Responden.....	97
Lampiran IV. Hasil Olah Data.....	109
Lampiran V. Surat Keterangan Bebas Keuangan	113
Lampiran VI. Kartu Bimbingan	115
Lampiran VII. Hasil Cek Plagiasi.....	117

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA