



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA GOJEK GOOFOD (Studi Pada
Konsumen Gojek Pengguna Layanan Gofood Di
Perumahan Kahuripan Nirwana Sidoarjo)**

**Aulia Mustika Devi
191500008**

**Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ,HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Gojek Pengguna Layanan Goofod
Diperumahan Kahuripan Nirwana Sidoarjo)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**Aulia Mustika Devi
191500008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Gojek Gofood (Studi Pada Konsumen Gojek Gofood (Studi Pada Konsumen Gojek Pengguna Layanan Gofood Di Perumahan Kahuripan Nirwana Sidoarjo)**

Identifikasi Mahasiswa

- a. Nama : Aulia Mustika Devi
- b. Nim : 191500008
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Proposal Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 05 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM
NPP.0709494/DY

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gojek Gofood (Studi Pada Konsumen Gojek Pengguna Layanan Gofood Di Perumahan Kahuripan Nirwana Sidoarjo)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aulia Mustika Devi
- b. Nim : 191500008
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Email : auliamustikadevi021100@gmail.com


Surabaya, 04 Agustus 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



Made Bagus Dwiarta, S.E., MM
NPP: 1609816/DY



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP: 0709494/DY



Menyetujui,
Dekan
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Aulia Mustika Devi
NIM : 191500008
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gojek Gofood (Studi Pada Konsumen Gojek Pengguna Layanan Gofood Di Perumahan Kahuripan Nirwana Sidoarjo)
Hari : Senin
Tanggal : 17 Juli
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Noerchoidah, S.E., M.M
NPP: 2004913/DY

Penguji II



Bisma Arianto, S.E., M.M.
NPP. 1302663/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Mustika Devi
NIM : 191500008
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul PENGARUH KULITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GOJEK GOFOOD (Studi Pada Konsumen Gojek Pengguna Layanan Gofood Di Perumahan Kahuripa Nirwana Sidoarjo) yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 04 Agustus 2023

Mahasiswa



Aulia Mustika Devi

NIM.191500008

v

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum WR.WB

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Gofood(Studi Pada Gojek Pengguna Layanan Gofood Diperumahan Kahuripan Nirwana)”**.

Sehingga proses penulisan terselesaikannya proposal skripsi ini penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr Hartono MSi. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Keluarga yang telah memberi doa dan semangat selama ini.
5. Semua teman-teman yang sudah mensupport dan membantu saya.

Dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir penulis

berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamua'laikum Wr. Wb.

Surabaya, 22 Februari 2023

Penulis
(Aulia Mustika Devi)

MOTTO

“The best revenge for the people who have insulted you is the success that you can show them later.”

Balas dendam terbaik untuk orang-orang yang telah menghina kamu adalah kesuksesan yang dapat kamu tunjukkan kepada mereka di masa depan nanti

Abstrak

Kajian ini bermaksud mengetahui dampak kualitas pelayanan, harga serta promosi tergantung di kepuasan pelanggan. Kajian ini artinya penelitian kuantitatif dengan sampel 160 pelanggan gojek gofood. Berdasarkan analisis statistik diketahui bahwa nilai signifikan Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah $0,000 < 0,05$, dan nilai signifikan Uji t Harga terhadap Kepuasan Pelanggan adalah $0,047 < 0,05$. Sedangkan uji-t promosi yang diukur dengan kepuasan pelanggan adalah $0,022 > 0,05$. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program aplikasi SPSS statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, harga, promosi secara stimulan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Gofood, Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

This study aims to determine the impact of service quality, price and promotion depending on customer satisfaction. This study means quantitative research with a sample of 160 gojek gofood customers. Based on statistical analysis it is known that the significant value of the t-test of Service Quality on Customer Satisfaction is $0.000 < 0.05$, and the significant value of the Price t-test on Customer Satisfaction is $0.047 < 0.05$. While the promotion t-test as measured by customer satisfaction is $0.022 > 0.05$. The data analysis technique in this study is descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis using the SPSS statistics application program. The results showed that: service quality has an effect on customer satisfaction, price has an effect on customer satisfaction, promotion has an effect on customer satisfaction, service quality, price, promotion has a stimulant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Gofood, Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pemasaran.....	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Harga.....	14
2.2.4 Promosi.....	15
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	25
3.2.3 Teknik pengambilan Sampel.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2 Sumber Data.....	26
3.4 Teknik dan Pengumpulan Data.....	27

3.4.1 Teknik pengumpulan data.....	27
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..	27
3.5.1 Variabel Penelitian.....	27
3.5.2 Definisi Operasional.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian.....	29
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	30
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rencana Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi.....	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan..	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Promosi.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji f.....	66