



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE*  
GOJEK DI SURABAYA**

**AHMAD MUBARROK AL ANSHORI  
171500018**

Dosen Pembimbing  
Drs. H.Teguh Purwanto, M.M  
Tri Aripriabowo, S.E., M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

**PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

**AHMAD MUBARROK AL ANSHORI**

**NIM : 171500018**

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

**2021**

**ii**

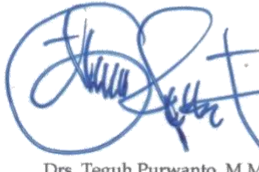
# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk  
dituji :

Tanggal :

Dosen Pembimbing I



Drs. Teguh Purwanto, M.M

NIP. 196012221990031001

Dosen Pembimbing II



Tri Aripabowo, S.E., M.Si.

NIP. 196710191992032001

# LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Gojek Di Surabaya.

## Identitas Mahasiswa

a. Nama : Ahmad Mubarrok Al Anshori  
b. NIM : 171500018  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : ahmadmubarrok22@gmail.com



Surabaya,  
Dosen Pembimbing

Tji Aripribowo, S.E., M.Si  
NIP. 196710191992032001

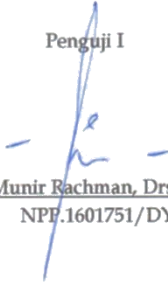
Rizki Nurwanita, M.M  
NIP. 196012221990031001

## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

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

Pada Hari : Minggu  
Tanggal : 04 Juli  
Tahun : 2021

Penguji I



Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr  
NPP.1601751/DY

Penguji II



Sutama Wisnu D, S.E., M.M  
NPP.1507731/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Mubarrok Al Anshori  
NIM : 171500018  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univeristas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Di Surabaya” 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 2020/2021 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,

Mahasiswa



Ahmad Mubarrok Al Anshori

NIM : 171500018

## MOTTO

Beljarlah bersyukur, Belajarlah mengalah, dan Belajarlah merendah sehingga hidupmu seakan baik-baik saja.

-AMAA-

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmad serta hidayah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik, dan tak lupa pula solawat serta salam penulis haturkan kepada jungjungan kita yakni baginda nabi besar Muhammad SAW. Dimana penulis dapat menempuh pendidikan hingga menyelesaikan tahap akhir untuk gelar sarjana yaitu Skripsi dengan judul: "Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Gojek Di Surabaya".

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M dan Bapak Tri Aripriabowo, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Terima kasih kepada orang tua saya yang sudah mensupport saya dari awal hingga sekarang.
6. Terima kasih kepada warkop tepi sawah yang memberikan fasilitas untuk mengerjakan skripsi.
7. Terima kasih kepada teman seperjuangan saya mengerjakan skripsi Raden Rico Setiawan dan Kanjeng Akhmad Yoga Pratama menjadi teman suka duka mengerjakan skripsi di warkop tepi sawah Sepanjang Indah Sidoarjo.



Dalam penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulisan mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 16 Juni 2021

Penulis,

Ahmad Mubarrok Al Anshori

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7

TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Variabel penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..	41
3.6 Teknik Analisis Data .....	45
BAB IV .....	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	51
4.1 Penyajian Data Penelitian.....	51
4.2 Gambaran Umum Responden .....	53
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
4.4 Hasil Analisis Data .....	63
4.5 Pengujian Asumsi Klasik.....	68
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V.....	79

SIMPULAN DAN SARAN .....	79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	38
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	53
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	4.5
Tabel 4.5 Kategori Interval Frekuensi.....	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga.....	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan .....	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepercayaan .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.15 Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas .....	67
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) .....	68
Tabel 4.18 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	69

Tabel 4.19 Hasil Uji t .....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji F .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Konseptual .....	34
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Catatan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Tabulasi Data
- Lampiran 10 : Analisis Deskriptif Variabel
- Lampiran 11 : Hasil Olah Data