

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN, PERSEPSI  
HARGA, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pengguna Gojek Di Kota Metro)**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
MUHAMMAD FAHMI IDRIS  
NPM. 18610053**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN, PERSEPSI  
HARGA, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pengguna Gojek Di Kota Metro)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menyelesaikan Program (S1) Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro**

**OLEH:  
MUHAMMAD FAHMI IDRIS  
NPM. 18610053**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

## ABSTRAK

Idris, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Dikota Metro. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Dosen Pembimbing (I) Ratmono S.E.,M.M., Dosen Pembimbing (II) Nani Septiana S.E.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, iklan, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek dikota Metro. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi yang tidak diketahui. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow* didapat sebanyak 96 sampel yang digunakan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Data yang digunakan adalah data sekunder pembagian kuesioner berupa daftar pertanyaan-pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden dengan menggunakan skala *likert*. Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji analisis regresi linier berganda dan di uji menggunakan program *statistica packages for the social science (SPSS)* versi 25.

Berdasarkan hasil uji statistic, Penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, iklan, persepsi harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga, Dan Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*Idris, 2022. The Effect of Service Quality, Advertising, Price Perception on Customer Satisfaction of Gojek Users in Metro City. Management Study Program, Economics and Business Faculty, Muhammadiyah University of Metro. Advisor (I) Ratmono S.E.,M.M., Advisor (II) Nani Septiana S.E.,M.M.*

*This study aimed to determine the effect of service quality, advertising, price perception on customer satisfaction of gojek users in Metro city. This type of research was a quantitative study with an unknown population. Based on calculations using the Lemeshow formula, 96 samples were used that matched the predetermined criteria. The data used were secondary data distribution of questionnaires in the form of a list of questions with several alternative answers for respondents using a Likert scale. The statistical test used to test the hypothesis was multiple linear regression analysis and was tested using the statistical packages for the social science (SPSS) version 25 program.*

*Based on the results of statistical tests, partial research showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, advertising had a positive and significant effect on customer satisfaction, price perception had a positive and significant effect on customer satisfaction. Research showed that service quality, advertising, price perception simultaneously affected customer satisfaction.*

**Keywords: Service Quality, Advertising, Price Perception, And Customer Satisfaction.**

## RINGKASAN

Idris, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Dikota Metro. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Dosen Pembimbing (I) Ratmono S.E.,M.M., Dosen Pembimbing (II) Nani Septiana S.E.,M.M.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan

Teknologi yang terus berkembang sedikit merubah pola pikir masyarakat dari kegiatan yang biasa dilakukan secara konvensional berubah menjadi serba online. Gojek hadir pada tahun 2010 dengan membawa inovasi dari ojek konvensional menjadi ojek online. Keluhan yang sering terjadi membuat gojek harus meningkatkan kualitas pelayanan, iklan, serta persepsi harga guna memenuhi kepuasan konsumennya. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, iklan, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek dikota Metro tahun 2022.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yaitu data berupa angka. Objek penelitian ini adalah pengguna Gojek dan lokasi penelitian ini berada di kota Metro Lampung. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, pembagian kuesioner dan observasi. Jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 96 responden. Nilai jawaban responden akan diberikan bobot menggunakan skala likert untuk memudahkan pengujian. Selanjutnya data akan di uji menggunakan SPSS versi 25 dengan pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, homogenitas, analisis regresi linear berganda, uji parsial (T), uji simultan (F), koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan maka dapat dibahas sehingga memberikan informasi secara objektif bahwasanya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara simultan kualitas pelayanan, iklan, dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek dikota Metro.

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN, PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA PENGGUNA GOJEK DI KOTA METRO)**

**MUHAMMAD FAHMI IDRIS  
NPM. 18610053**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus :**

**Hari : Jumat  
Tanggal : 25 Maret 2022  
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro**

**Tim Penguji,**



**Ratmono, S.E., M.M.  
NIDN. 0220076001**

**Ketua Penguji**



**Nani Septiana, S.E., M.M.  
NIDN. 0220098901**

**Sekretaris**



**H. Suryadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0229115901**

**Penguji Utama**

**Mengetahui,  
Dekan**



**H. Suwanto, S.E., M.M.  
NIDN. 0210036801**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN, PERSEPSI  
HARGA, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pengguna Gojek Di Kota Metro)

MUHAMMAD FAHMI IDRIS

NPM : 18610053

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



**Ratmono. S.E., M.M**

**NIDN. 0220076001**

Dosen Pembimbing II



**Nani Septiana. S.E., M.M**

**NIDN. 0220098901**

Mengetahui,

Kaprodi S1 Manajemen



**Dr. H. Febriyanto. S.E., M.M**

**NIDN. 022302790**



## HALAMAN MOTTO

“Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis.”

(Aristoteles)

“Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan Indonesia tak mungkin bertahan.”

(Najwa Shihab)

“Yang membuat hidup ini menarik adalah kemungkinan untuk mewujudkan impian menjadi kenyataan.”

(Paulo Coelho)

“selalu berbuat baik tak akan mengurangi apapun yang ada dalam dirimu”

(M. Fahmi Idris)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang selalu memberikan nikmat yang tiada batas. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang kita nantikan syafaatnya di yaumulqiyamah Aamiin.

Dengan ketulusan hati saya persembahkan skripsi ini, sekaligus berterimakasih kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang, ayah Mustolih (alm), dan ibu Wahini yang telah mendidik saya dengan sepenuh hati dari kecil hingga sampai saat ini, yang selalu memberikan semangat dimanapun dan kapanpun.
2. Kepada kakak pertamaku, Aan Junaidi yang telah membantu financial keluarga setelah kepergian ayah.
3. Kepada kakak keduaku, Hanifudin yang selalu mengajari bahwa apapun yang terjadi dalam hidup harus selalu dijalani dengan sabar dan lapang dada.
4. Kepada teman-temanku, Muhammad Fadilla yang selalu ada dan menemaniku dari awal perkuliahan sampai saat ini, Tiya Audi Erindha Wijanarko, Windy Aulia septina, Annisa Nanda Putri, Muhammad Fadillah Seftian Agung, Novita Ardiyanti yang telah memberikan semangat dalam hal apapun itu, selalu memberikan dukungan dan saran. Mega Putri Ndaruwati, Via Yunanda, Nely Trisna Dipa yang telah mengajarku dan belajar bersama tentang hal-hal yang belum saya mengerti.
5. Kepada Ratmono S.E.,M.M., dan Nani Septiana S.E.,M.M., yang telah memberikan bimbingan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besarku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah menambah semangatku.
7. Almamater kebanggaan saya Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga, terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Gojek Di Kota Metro)". Shalawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapat kan syafa'at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian proposal penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Kaprodi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ratmono, S.E., M.M. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu dengan tulus kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
7. Seluruh rekan-rekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis angkatan 2018 yang telah berjuang bersama selama kuliah.

Penulis juga menyadari bahwa proposal penelitian ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan.

**Metro, Januari 2022**

  
**M. FAHMI IDRIS**  
**NPM. 18610053**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD FAHMI IDRIS

NPM : 18610053

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN, PERSEPSI HARGA, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna Gojek Di Kota Metro)**".

Adalah karya saya dan bukan dari plagiarisme.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Strata I Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 25 Maret 2022  
Yang membuat pernyataan



MUHAMMAD FAHMI IDRIS  
NPM, 18610053





UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

# SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MUHAMMAD FAHMI IDRIS  
NPM : 18610053  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA GOJEK DI KOTA METRO)**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 09 April 2022  
Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.  
NIDN. 0203128801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)

E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRAC .....	v
RINGKASAN .....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Dan Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Ruang Lingkup penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Kajian Literatur Yang Mendukung Variabel Terikat Dan Bebas .....	6
1. Manajemen Pemasaran.....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	8
3. Iklan.....	10
4. Persepsi Harga .....	13
5. Kepuasan Pelanggan.....	15
B. Hasil Penelitian Relevan .....	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	21

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	22
B. Objek Dan Lokasi Penelitian .....	22
C. Metode Penelitian .....	22
1. Operasional Variabel .....	22
a. Variabel Bebas.....	22
b. Variabel Terikat.....	24
D. Populasi Dan Sampel.....	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
1. Data Primer .....	26
a. Wawancara .....	26
b. Pembagian Kuisisioner .....	26
c. Observasi.....	27
2. Data Sekunder.....	27
a. Kepustakaan .....	27
b. Riset Lapangan .....	27
F. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	27
a. Uji Validitas .....	27
b. Uji Reliabilitas.....	28
G. Pengujian Persyaratan Analisis .....	28
a. Uji Normalitas.....	29
b. Uji Linearitas .....	29
c. Uji Homogenitas.....	30
d. Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
e. Uji T .....	30
f. Uji F .....	30
g. R <sup>2</sup> Determinasi .....	31
h. Pengujian Hipotesis.....	31

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum.....	33
1. Sejarah Umum Gojek .....	33
2. Struktur Organisasi Gojek .....	34
3. Deskripsi Pekerjaan .....	34

B. Hasil Penelitian.....	36
1. Deskripsi Data.....	36
a. Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....	36
b. Iklan (X <sub>2</sub> ).....	38
c. Persepsi Harga (X <sub>3</sub> ).....	40
d. Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
2. Pengujian Persyaratan Instrumen	
a. Uji Validitas.....	43
b. Uji Reliabilitas.....	45
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Linearitas.....	47
c. Uji Homogenitas.....	48
4. Pengujian Model Regresi.....	49
a. Analisis Linear Berganda.....	49
b. Uji Parsial (Uji T).....	50
c. Uji Simultan (Uji F).....	51
d. Determinasi R <sup>2</sup> .....	51
e. Hipotesis Statistik.....	52
C. Pembahasan.....	53

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

## **DAFTAR LITERATUR**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Perkembangan Pengguna Gojek Tahun 2016 - 2020 .....	2
2. Hasil Penelitian Relevan .....	18
3. Kisi-Kisi Kuesioner .....	24
4. Nilai Dan Jawaban Kuesioner .....	27
5. Ujicoba Interval Kualitas Pelayanan .....	37
6. Ujicoba Interval Iklan.....	39
7. Ujicoba Interval Persepsi Harga.....	41
8. Ujicoba Interval Kepuasan Pelanggan .....	42
9. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
10. Uji Validitas Iklan.....	44
11. Uji validitas Persepsi Harga .....	44
12. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	45
13. Uji Realibilitas Kualitas pelayanan.....	45
14. Uji Realibilitas Iklan .....	45
15. Uji Realibilitas Persepsi Harga .....	46
16. Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	46
17. Uji Normalitas.....	46
18. Uji Linearitas X1 Terhadap Y .....	47
19. Uji Linearitas X2 Terhadap Y .....	47
20. Uji Linearitas X3 Terhadap Y .....	48
21. Uji Homogenitas X1 Terhadap Y .....	48
22. Uji Homogenitas X2 Terhadap Y .....	48
23. Uji Homogenitas X3 Terhadap Y .....	49
24. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	49
25. Hasil Uji T .....	50
26. Hasil Uji F .....	51
27. Hasil Determinasi R <sup>2</sup> .....	51
28. Hasil Hipotesis X1 Terhadap Y .....	52
29. Hasil Hipotesis X2 Terhadap Y .....	52
30. Hasil Hipotesis X3 Terhadap Y .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	21
2. Struktur Organisasi PT Gojek Indonesia 2022 .....	34
3. Diagram Kualitas Pelayanan .....	38
4. Diagram Iklan .....	40
5. Diagram Persepsi Harga.....	41
6. Diagram Kepuasan Pelanggan .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
2. Konsultasi Bimbingan Skripsi
3. Persetujuan Seminar Proposal
4. Berita Acara Seminar Proposal
5. Persetujuan Perbaikan Proposal
6. Surat Menerima Jurnal
7. Surat Keputusan Ujian Skripsi
8. Persetujuan Ujian Skripsi
9. Saran Dan Perbaikan Ujian Skripsi
10. Rekap Nilai Ujian Skripsi
11. Persetujuan Uji Kesamaan
12. Kuesioner Penelitian
13. Tabulasi Skor Jawaban Kuesioner
14. Tabulasi Skor Total Jawaban Kuesioner
15. Deskripsi Data
16. Hasil Uji Validitas
17. Hasil Uji Reliabilitas
18. Hasil Uji Normalitas
19. Hasil Uji Linearitas
20. Hasil Uji Homogenitas
21. Hasil Uji Analisis Linear Berganda
22. Hasil Uji T (Parsial)
23. Hasil Uji F (Simultan)
24. Hasil Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)
25. Hasil Hipotesis Statistik
26. Tabel R
27. Tabel T
28. Tabel F
29. Riwayat Hidup