

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
CUSTOMER GOJEK DI WILAYAH KELURAHAN
KEBAYORAN LAMA SELATAN**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
CUSTOMER GOJEK DI WILAYAH KELURAHAN
KEBAYORAN LAMA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN
Program Studi Manajemen – Strata 1



Dibuat Oleh

Nama : Rahmad Wahid

NIM : 041601503125194

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2022

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION ON GOJEK
CUSTOMERS IN THE SOUTH KEBAYORAN LAMA VILLAGE
AREA***

THESIS

Economic Studies Program Management – Strata 1



***FACULTY ECONOMIC AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY***

2022

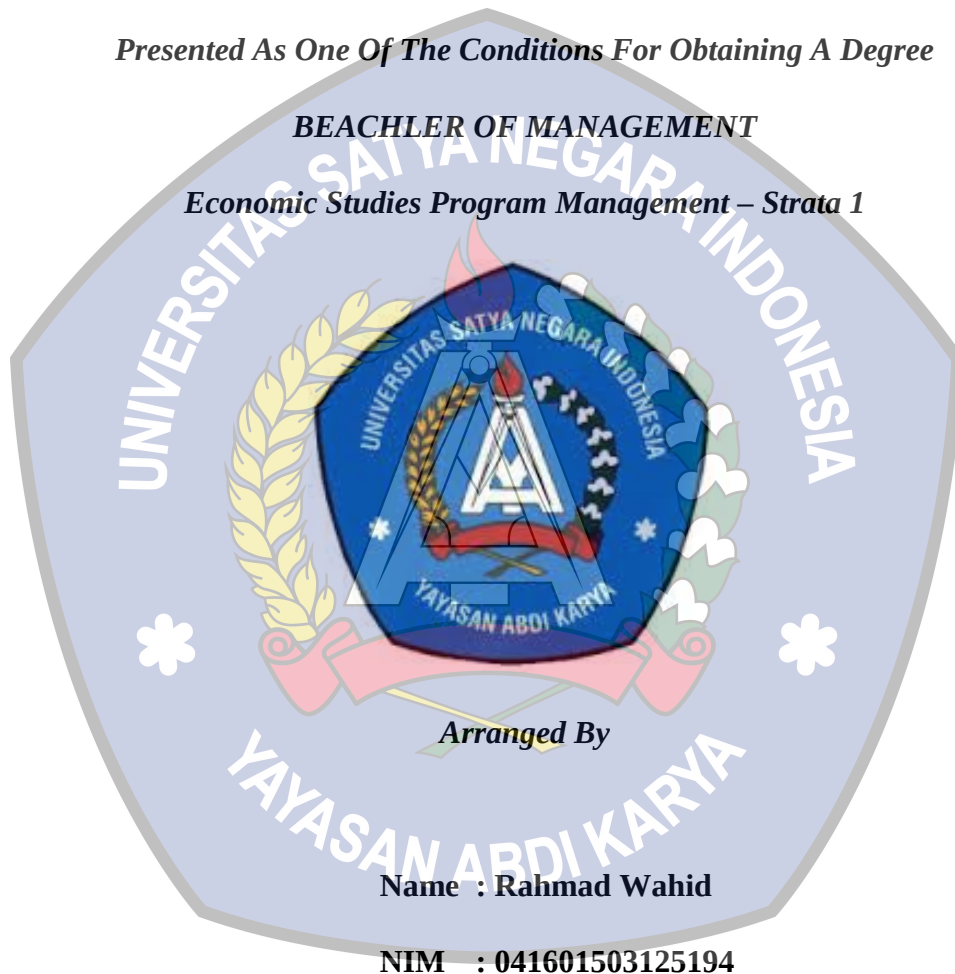
***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION ON GOJEK
CUSTOMERS IN THE SOUTH KEBAYORAN LAMA VILLAGE
AREA***

THESIS

Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree

BEACHLER OF MANAGEMENT

Economic Studies Program Management – Strata 1



Arranged By

Name : Rahmad Wahid

NIM : 041601503125194

***FACULTY ECONOMIC AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY***

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rahmad Wahid

NIM : 041601503125194

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil kerja karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2022

Penulis



Rahmad Wahid

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmad Wahid

Nim : 041601503125194

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
CUSTOMER GOJEK DI WILAYAH KELURAHAN
KEBAYORAN LAMA SELATAN.

Tanggal Ujian : Jum'at, 18 Februari 2022

Jakarta, 1 Maret 2022

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Dr. Subagiyo, SE., MM)

(Lucy Nancy Simatupang, SE., MM)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL. Herj Prasetya, SE., MM., CPHCEP.,
CPMP., CODP., CBOA., CLMA)

(Yuslinda Nasution SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CUSTOMER GOJEK DI
WILAYAH KEBAYORAN LAMA SELATAN

OLEH

Nama : Rahmad Wahid

NIM : 041601503125194

Telah dipertahankan di depan penguji pada Jum'at, 18 Februari 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

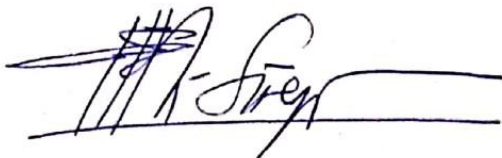
Ketua Penguji / Pembimbing I



(Lucy Nancy Simatupang, SE., MM)

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II



(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., MM)



(Dr. Novianti, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Customer Gojek Di Wilayah Kelurahan Kebayoran Lama Selatan**, Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Dalam proses pembuatan laporan ini tidak lupa saya berterimakasih kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan doa dan juga dorongan semangat dari awal hingga selesainya laporan ini dibuat. Tak lupa juga saya berterimakasih kepada teman – teman saya yang telah memberikan dukungan kepada saya. Dan juga segala hormat saya ucapkan banyak terimakasih kepada Bapak dan Ibu Dosen di Universitas Satya Negara Indonesia sehingga dapat memberikan ilmu yang bermanfaat kepada kami.

Ucapan terimakasih juga saya ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat sehat yang tidak terhitung jumlahnya.
2. Yang tercinta keluarga penulis, kedua Orang tua yang senantiasa mendukung dan mendoakan tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar.

3. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA.
4. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia Bapak G.L Hery Prasetya, SE., MM., CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA., CLMA.
5. Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia Ibu Yuslinda Nasution, SE., MM yang senantiasa memberi motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Lucy Nancy Simatupang, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis di setiap kesempatan agar bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
7. Bapak Dr. Subagiyo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, Motivasi dan memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
8. Bapak Dr. Agus Fauzi, SE., Msi selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
10. Teman – teman KEBESMEN 2016 yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
11. Ahmad Surya Hardianto, SM, Aldi Hanafiadi, SM, dan Dany Boy Anto Simbolon, SM sudah banyak membantu dan menemani penulis dari awal sampai akhir saat penulis menyusun penelitian ini.

12. Tak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada Cucu Widiani, S.Kep yang selalu memberikan support semangat kepada penulis dalam mengerjakan Skripsi ini.

Penulis dengan ini menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan atau penyusunan Skripsi ini, untuk itu penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, saran, kritik, yang membangun demi kesempurnaan penulis di masa yang akan datang, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.



Jakarta, 19 Februari 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Customer Gojek Di Wilayah Kelurahan Kebayoran Laman Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan gojek di wilayah Kelurahan Kebayoran lama selatan yang menggunakan jasa layanan gojek. Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif dan hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality, price, and promotion on customer satisfaction at the Gojek customer in the Kebayoran Lama Selatan district area. The population in this study are Gojek customer in the Kebayoran Lama Selatan Village area who use Gojek services. The method used in this study is a quantitative method and the research results are based on the respondents answer using a Likert scale. The data analysis method used in this research in Multiple Linier Regression Test, F test, t test, and Coefficient of Determination Test.

The results showed that simultaneously there was a significant influence between the variables of Service quality (X1), Price (X2), and Promotion (X3), on Customer Satisfaction (Y). Partially, Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction, Price has no significant effect on Customer Satisfaction, and Promotion has no significant effect on Customer Satisfaction.

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

