

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 Maret 2024



**Bagus Imam Utomo**  
NIM. 191410156

## ABSTRAK

**Nama: Bagus Imam Utomo, NIM: 191410156, Judul Skripsi: Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan GoCar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Masyarakat Kota Serang).**

Penelitian ini menjelaskan tentang persaingan bisnis dari penyedia jasa layanan transportasi di Indonesia yang berbasis teknologi semakin sulit mencapai keunggulan bersaing yang ditandai dengan berbagai *platform* seperti GoJek, Maxim, Grab, InDrive, BlueBird, dan sebagainya. Dewasa ini sulitnya keunggulan bersaing dapat dilihat dari performa pengemudi GoCar yang relatif mengalami penurunan orderan, penurunan poin, hingga penurunan pendapatan. Seiring dengan munculnya berbagai *platform* penyedia jasa transportasi online berbasis teknologi yang baru. Menurunnya performa pengemudi GoCar mengindikasikan rendahnya kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan GoCar sehingga konsumen memilih menggunakan *platform* baru atau yang lain oleh karena itu kepuasan pelanggan sangat penting dalam menjaga masa depan usaha.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan GoCar pada masyarakat Kota Serang? 2). Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap layanan GoCar pada masyarakat kota Serang? 3). Bagaimana pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan GoCar pada masyarakat Kota Serang?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan GoCar pada masyarakat Kota Serang. 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap layanan GoCar pada masyarakat kota Serang. 3) Untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan GoCar pada masyarakat Kota Serang.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer. Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu pengguna layanan GoCar dan terdiri dari 100 sampel yang diambil menggunakan teknik *non probability sampling* yang berupa *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda yang dibantu menggunakan program IBM SPSS 25.0.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung  $3,228 > t\text{-tabel } 1,984$  dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,5$ . Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung  $5,761 > t\text{-tabel } 1,9784$  dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,5$ . Selain itu, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara harga dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai F-hitung  $66,398 > F\text{-tabel } 3,09$  dengan nilai signifikansi  $0,01 < 0,5$ .

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp. Andamu'i Ds. Sukawana Kec. CurugKota  
Serang Telp. (0254)2003323 Fax. (0254)200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah a.n. Bagus Imam Utomo NIM. 191410156</b>	UIN SMH Banten di – Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaiklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Bagus Imam Utomo, NIM. 191410156** dengan judul Skripsi "**Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan GoCar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Masyarakat Kota Serang)**".

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan. Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih

Serang, 27 Maret 2024

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Mochamad Indrajit Roy, M.M.**  
NIP. 198011292015031001

**Ma'mun Nawawi, M.E.**  
NIP. 199303022019031009

**PERSETUJUAN**  
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN GOCAR**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Pada Masyarakat Kota Serang)**

Oleh:

BAGUS IMAM UTOMO  
NIM. 191410156

Menyetujui,

**Pembimbing I,**



Mochamad Indrajit Roy, M.M.  
NIP. 198011292015031001

**Pembimbing II,**



Ma'mun Nawawi, M.E.  
NIP. 199303022019031009

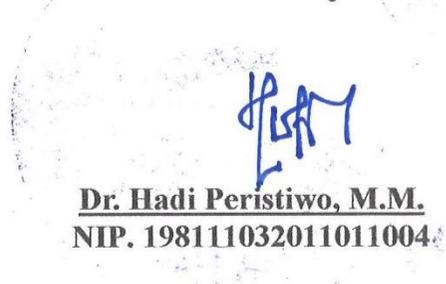
Mengetahui,

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si  
NIP. 196402121991032003

**Ketua**  
**Jurusan Ekonomi Syariah,**



Dr. Hadi Peristiwo, M.M.  
NIP. 198111032011011004

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Bagus Imam Utomo, NIM: 191410156 dengan judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan GoCar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Masyarakat Kota Serang)”**, telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Progam (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 27 Maret 2024

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Hadi Peristiwo, M.M.  
NIP. 198111032011011004

Sekretaris Merangkap Anggota,



Denara Akmal, M.Acc.  
NIP. 199508042022032002

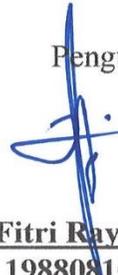
Anggota-Anggota,

Penguji I



Dr. Hadi Peristiwo, M.M.  
NIP. 198111032011011004

Penguji II



Fitri Raya, M.Ek.  
NIP. 198808102019032010

Pembimbing I,



Mochamad Indrajit Roy, M.M.  
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II,



Ma'mun Nawawi, M.E.  
NIP. 199303022019031009

## **PERSEMBAHAN**

Saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua, Ayahanda Mugiyat dan Ibunda Hikmatun Fatimah yang telah memberikan segala bentuk kasih sayang, pengorbanan dan dukungan kepada saya. Skripsi ini juga merupakan tanda bahwa perjuangan orang tua saya selama ini tidak sia-sia, meskipun saat itu banyak hal-hal di luar kendali yang sangat berat untuk dijalani, tapi terimakasih banyak karena meskipun terkesan lambat tapi kamu tetap hebat.

## MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ  
لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ الشَّيْطَانُ إِنَّهُ

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.

(Q.S Al-Baqarah ayat 168)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Bagus Imam Utomo, lahir di Kota Tangerang pada tanggal 16 April 2001. Penulis merupakan anak kedua dari tigabersaudara, dari pernikahan Ayahanda tercinta Mugiyat dan Ibunda tercinta Hikmatun Fatimah. Penulis beralamat di Perumahan Villa Balaraja, Desa Saga, Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang..

Penulis menempuh pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri Saga 6 lulus pada tahun 2013, MTs Miftahul Huda, MA Mifathul Huda, Lulus pada tahun 2019. Kemudianpenuulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan program Sarjana (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti berbagai organisasi internal. Diantaranya aktif dalam organisasi Dewan Eksekutif MahasiswaFakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan UKM Formasi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Organisasi Eksternal SWOT Serikat Mahasiswa Sosialis Demokratik. Beberapa pengalaman lain yang tak kalah berkesan bagi penulis yaitu ketika menjalani magang/PPL di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Tangerang, dan Kukerta di Desa Cikulur Kabupaten Lebak.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrohim*

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., yang telah memberikan kemudahan, rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan GoCar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Masyarakat Kota Serang)”**. Sholawat beserta salam penulis limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, hingga akhir zaman yang telah berjuang membawa umat Islam menuju jalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhirdalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

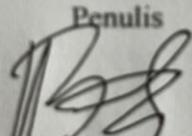
1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dalam mengembangkan diri di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M, M.Ak, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
4. Bapak Mochamad Indrajit Roy, M.M., Pembimbing I, dan Bapak

Ma'mun Nawawi, M.E, Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis, dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Orang tua yang selalu memberikan dukungan, baik berupa materi maupun semangat, doa yang tidak pernah putus untuk anaknya dan yang terpenting selalu berusaha mengerti kesulitan anaknya dan tidak pernah bertanya kapan selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr, Wb.*

Serang, 27 Maret 2024  
Penulis  
  
**Bagus Imam Utomo**  
NIM: 191410156

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
H. Kerangka Pemikiran.....	16
I. Sistematika Pembahasan.....	19
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>21</b>

A. Landasan Teori .....	21
1. Harga .....	21
2. Kualitas Layanan.....	34
3. Kepuasan Pelanggan .....	44
B. Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	51
C. Hipotesis Penelitian .....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Waktu dan Tempat.....	55
B. Populasi dan Sampel .....	55
C. Jenis Metode Penelitian.....	57
D. Jenis dan Sumber Data.....	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
F. Variabel Operasional .....	61
G. Teknik Analisis Data .....	63
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>81</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	81
B. Karakteristik Responden .....	83
C. Hasil Penelitian .....	85
D. Pembahasan.....	102
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan .....	108
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Transportasi Online di Indonesia .....	3
Tabel 1.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Instrumen Dengan Menggunakan Skala Likert .....	60
Tabel 3.2 Indikator Variabel Operasional .....	62
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi r Person .....	76
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	84
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harga.....	86
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	86
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	87
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas Harga .....	88
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas Kualitas Layanan.....	89
Tabel 4.8 Tabel Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	89
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorof – Smifnov.....	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	95
Tabel 4.13 Hasil Uji t Statistik.....	97
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	99
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	101
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien determinasi .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisita.....	94