

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 Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

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

Serang, 13 November 2020

HAIRUL AZIZI

NIM: 161410041

ABSTRAK

Hairul Azizi, NIM 161410041, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Serang.

Latar belakang permasalahan dari penelitian ini dimulai dari adanya permasalahan yang terjadi pada layanan transportasi online yaitu Gojek di Kota Serang. Dimana pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan mengalami penurunan dan sama halnya pada harga yang ditawarkan kepada pelanggan Gojek mengalami ketidakstabilan harga.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah: (1) Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. (2) Apakah harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. (2) Apakah kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. (2) Bagaimana secara parsial variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. (3) Bagaimana secara simultan variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Metodologi dalam penelitian ini ialah kuantitatif deskriptif dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validasi, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis, Uji Koefisien Determinasi, Uji Koefisien Korelasi.

(1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena uji t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($5.156 > 1.9847$) dan nilai sig. ($0.000 < 0.025$). (2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5.201 > 1.9827$) dan nilai sig. ($0.000 < 0.025$). (3) secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. karena nilai f hitung lebih besar dari f tabel ($45.731 > 3.09$) dan nilai sig. ($0.000 < 0.025$).

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
"SULTAN MAULANA HASANUDDIN" BANTEN**

Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas
Kepada Yth.
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Dekan Fakultas
Perihal : **Pengajuan Munaqasyah**
Ekonomi dan Bisnis
a.n Hairul Azizi
Islam UIN SMH Banten
NIM: 161410041
di-
Serang

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Dipermaiklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Hairul Azizi, NIM: 161410041** yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Serang**, telah dapat disajikan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Ibu, Saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Serang, 13 November 2020

5Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dedi Sunardi, M.H.

NIP. 19800926 200901 1 007

Aan Ansori, M. Kom.

NIP. 19731015 20070 1 1027

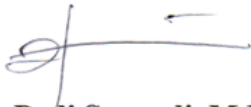
PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI KOTA
SERANG

Oleh :

HAIRUL AZIZI
NIM : 161410041

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 19800926 200901 1 007

Pembimbing II,



Aan Ansori, M.M. M. Kom.
NIP. 19731015 20070 1 1027

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Hairul Azizi, NIM : 161410041 yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Serang** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 19 November 2020.

Skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, Desember 2020

Sidang Munaqasyah

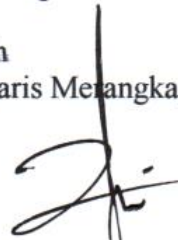
Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.

NIP. 19740307 200212 1 004



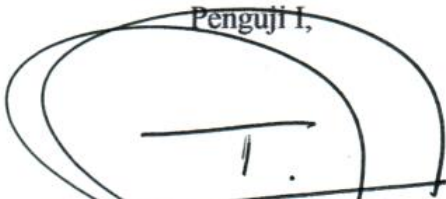
Fitri Raya, M.Ek.

NIP. 19880810 20903 2 009

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,



Rustamunadi, M.H.

NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing I,

Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M. M.Ak.

NIP. 19740822 200501 2 003

Pembimbing II,



Dr. Dedi Sunardi, M.H.

NIP. 19800926 200901 1 007



Aan Ansori, M.M., M.Kom.

NIP. 19731015 20070 1 1027

PERSEMBAHAN

Ya Allah.... terimakasih atas segala nikmat yang telah engkau berikan kepada hamba. Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi tiket untuk menuju surga-Mu dan dapat berguna bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Ayah

Setiap hari kau mencari nafkah, kepanasan, lelah, letih dan bahkan sudah tak berdaya lagi demi untuk masa depan anakmu, semoga ini semua dapat memberikan rasa bangga kepadamu.

Ibu

Siang malam mendoakan semua anak-anak mu agar menjadi insan yang berguna dan dapat membanggakan keluarga, harus bepergian antar pulau demi membantu mensukseskan anak, semoga Allah mengabulkannya.. Aamiin.

Keluarga

Ayuk dan kakak ku di keluarga besar MM terimakasih sudah mendukung aku selama ini, semoga gelar sarjana ku dapat menjadi kebanggan dalam keluarga.

Guru

Mulai dari saya tidak dapat membaca sampai saya menjadi sarjana,terimakasih atas jasa yang telah guru berikan, semoga senantiasa dilancarkan dalam urusan dan senantiasa dalam lindungan-Nya, Aamiin.

Sahabat dan Teman

Terimakasih buat kalian yang telah datang dalam hidupku, mendukung dan mengarahkan aku selama ini, semoga Allah senantiasa merahmati kita. Aamiin.

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ
لِيَسْئَلُوا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا
عَلَّمُوا تَتَّبِعُونَ - ٧

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai.”

Qur'an Surat Al-Isra [17] Ayat 7

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Hairul Azizi yang merupakan anak ke-7 dari 10 bersaudara pasangan suami istri M. Zohir dan Maryatul. Lahir pada 25 November 1999 di Palembang, desa Gn. Meraksa lama. Sekarang berdomisi di BCP 2 Blok J4 no. 39 kel. Ranjeng, Kec. Ciruas, Serang. Adapun riwayat pendidikan yang di tempuh penulis ialah sebagai berikut:

1. 2004-2010 : SDN 04 Pendopo, Palembang
2. 2010-2013 : MTS Ash-sholihin, Jakarta Selatan
3. 2013-2016 : MA Ulumul Quran, Kota Serang
4. 2016-2020 : UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Selama menjadi mahasiswa penulis juga aktif di berbagai organisasi internal atau eksternal kampus, yaitu:

1. Pengurus HMJ Ekonomi Syariah 2017
2. Ketua Umum HMI MPO UIN Banten 2019
3. Pengurus HMI MPO Cabang Serang
4. Pengurus Ksei Komunitas ekonomi syariah UIN SMH Banten 2019
5. Kabid Humas FoSSei Banten 2020
6. Pengurus GNB Kota Serang
7. KEMAS (Komunitas mahasiswa Sriwijaya)
8. ODOJ (One Day One Juz) Kota Serang

KATA PENGATAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Pemurah. Segala puji hanya milik Allah Azza wa jalla yang hingga saat ini masih memberikan nikmat yang tidak terhitung banyaknya, sehingga skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Serang* dapat diselesaikan pada waktunya. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada orang yang paling mulia, dan telah membawa risalah Islam yang sempurna rahmat bagi alam semesta yaitu baginda Nabi Muhammad Shalallahualaihi wasallam. Para keluarga, sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. sebagai Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di kampus UIN SMH Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak. sebagai Ketua jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mengarahkan, mendidik dan memberikan motivasi.
4. Bapak Dr. Dedi Sunardi, M.H. sebagai dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak Aan Ansori, M. Kom. Sebagai dosen pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi
6. Bapak dan Ibu dosen, Staf akademik dan karyawan UIN SMH Banten. Terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah kebersamai selama ini di kampus ataupun diluar kampus.

8. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau Gojek dan seluruh responden yang turut berpartisipasi dalam penelitian.

Atas bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak, penulis ucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah membalas dengan limpahan padahal dan rahmat, semoga kita dapat berjumpa kembali di Jannah-Nya kelak. Aamiin.

Serang, 13 November 2020

Hairul Azizi
NIM: 161410041

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Masalah	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kerangka Pemikiran	12
H. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
3. Pengukuran Kepuasan.....	27
4. Karakteristik Pelayanan	29
5. Layanan Jasa	30
B. Konsep Harga	33
1. Pengertian Harga.....	33
2. Dimensi Harga	34
3. Tujuan Penetapan Harga	36
4. Harga Sebagai Daya Tarik	38
C. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	39
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	39
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	41
3. Teori Kepuasan Kosumen.....	42
4. Karakteristik Pelanggan Loya	45
5. Sebab-Sebab Timbul Ketidakpuasan	46
D. Hubungan Antar Variabel.....	47
E. Penelitian Terdahulu.....	49
F. Hipotesis	56

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu.....	59
1. Tempat	59
2. Waktu.....	60

B. Populasi dan Sampel	60
1. Populasi.....	60
2. Sampel	60
3. Kriteria Sampel	61
C. Metode Penelitian	62
D. Jenis dan Sumber Data.....	63
1. Jenis Data.....	63
2. Sumber Data	64
E. Teknik Pengumpulan Data.....	64
1. Kuesioner	64
2. Wawancara.....	67
3. Studi Kepustakaan	67
F. Teknik Analisis Data	68
1. Uji Validitas dan Realibilitas	68
2. Uji Asumsi Klasik.....	70
3. Uji Analisis Regresi Berganda.....	74
4. Hipotesis	76
G. Operasional Variabel.....	80

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Kondisi Objektif Penelitian	88
1. Kondisi Pelayanan	89
2. Kondisi Harga.....	91
3. Kondisi Kepuasan.....	91
B. Hasil Penelitian.....	92
1. Profil Responden.....	92

2. Hasil Uji Analisis	95
C. Pengelolaan Data Statistik	95
1. Uji Validitas	95
2. Uji Realibilitas	101
D. Uji Asumsi Klasik	103
1. Uji Normalitas	103
2. Uji Autokorelasi	106
3. Uji Multikolinearitas.....	108
4. Uji Heteroskedastisitas	110
E. Analisis Regresi Linear Berganda	113
F. Uji Hipotesis	115
1. Uji T.....	115
2. Uji F.....	119
3. Uji Koefisien Korelasi (R).....	121
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	123
G. Pembahasan	124
1. Variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	128
2. Variabel Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan	130
3. Variabel Kualitas Pelayanan Dan Harga Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	132

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	136
B. Saran	137

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Panduan Skala Likert	66
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi.....	79
Tabel 3.3 Operasioal Penelitian	82
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan	96
Tabel 4.2 Keterangan Validasi Variabel X_1	97
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Harga.	98
Tabel 4.4 Keterangan Validasi Variabel X_2	98
Tabel 4.5 Validasi Kepuasan Pelanggan	99
Tabel 4.6 Keterangan Validasi Variabel Y	100
Tabel 4.7 Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	101
Tabel 4.8 Realibilitas Variabel Harga	102
Tabel 4.9 Realibilitas Kepuasan Pelanggan	102
Tabel 4.10 One-Sample kolmogorov-smirnov Test.....	105
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi.....	107
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	109
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	112
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	114
Tabel 4.15 Parsial (Uji-t).....	117
Tabel 4.16 Simultan (Uji-f).....	120
Tabel 4.17 Uji Koefisien Korelasi (R)	122
Tabel 4.18 Keterangan Koefisien Korelasi	122
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi.	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 DW (Durbin_Watson).....	72
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	93
Gambar 4.2 Usia Responden.....	93
Gambar 4.3 Alamat Responden	94
Gambar 4.4 Grafik Normal P-P plot	104
Gambar 4.5 Uji Autokorelasi DW	108
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot	111