

**ANALISIS PERBANDINGAN HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI GOJEK DAN GRAB DI
DENPASAR BARAT**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi
Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Gita Afkarina Maulida

17.104.11.199

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gita Afkarina Maulida

NIM : 1710411199

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: “Analisis Perbandingan Harga , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Gojek Dan Grab Di Denpasar Barat”, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 07 April 2022

Yang menyatakan,



Gita Afkarina Maulida

NIM. 1710411199



**ANALISIS PERBANDINGAN HARGA , KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI GOJEK DAN GRAB DI
DENPASAR BARAT**



Oleh :
Gita Afkarina Maulida
17.104.11.199

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “Analisis Perbandingan Harga , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Gojek Dan Grab Di Denpasar Barat”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Gita Afkarina Maulida
NIM : 1710411199
Hari : Kamis
Tanggal : 07 April 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

NPK : 19860514.1.1703796

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE., MM.

NPK : 1979052510709622

Anggota 2,



Tatit Diansari Restiputri, SE., MM.

NPK : 1990032111703804

Mengesahkan :



Dekan,

Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

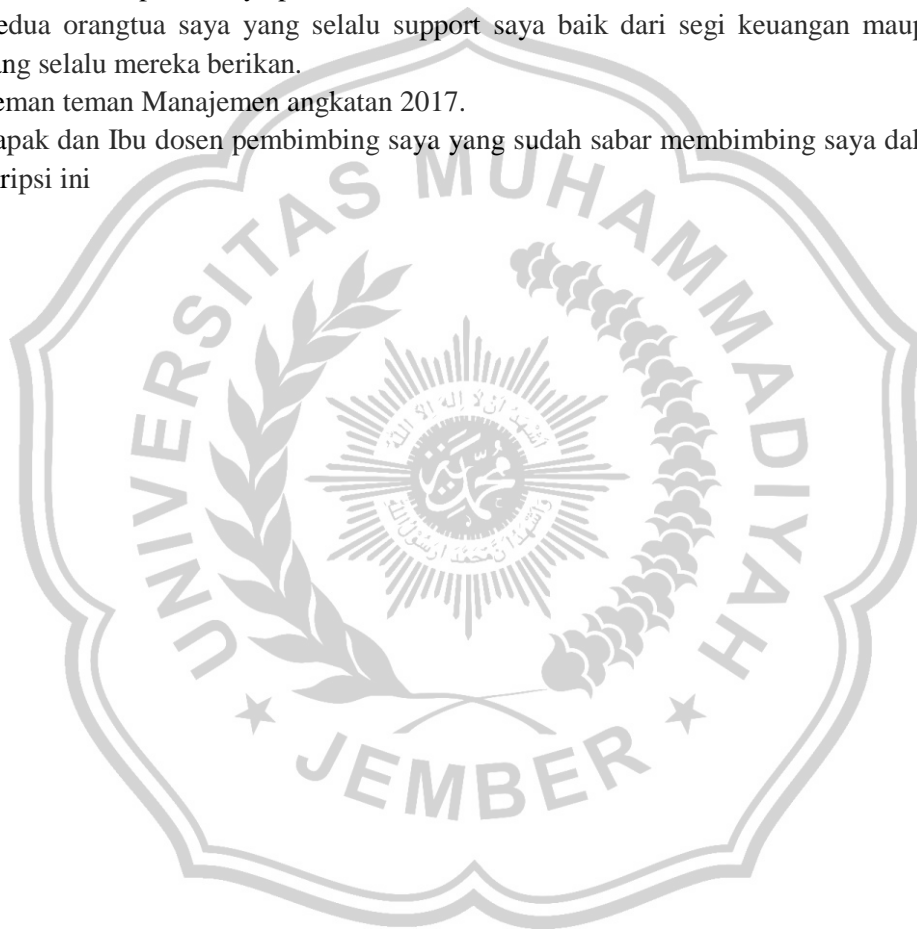
NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Harga , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Gojek Dan Grab Di Denpasar Barat”, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Teman teman Manajemen angkatan 2017.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



MOTTO

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al Insiroh: 6)

“jangan berputus asa meskipun kamu telah berdoa dengan keras, ada saat penundaan dalam menerima karunia yang diharapkan. Dia telah menjamin bahwa Dia akan memenuhi apa yang dipilih-Nya untukmu, bukan apa yang kamu pilih untuk dirimu sendiri, dan pada saat Dia tentukan, bukan pada saat kamu inginkan”

(Petuah Ibn Ata'illah)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Perbandingan Harga , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Gojek Dan Grab Di Denpasar Barat.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Feti Fatimah, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan
3. Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE,MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 07 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep pemasaran.....	7
2.1.3 Definisi Jasa.....	7
2.1.4 Harga	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan	10
2.1.6 Kepuasan konsumen.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Konseptual.....	14
2.4 Hipotesis	15
2.4.1 Harga Gojek dan Grab Terdapat Perbedaan yang Sinifikan.....	15
2.4.2 Kualitas Pelayanan Gojek, Grab Terdapat Perbedaan yang Sinifikan.....	15
2.4.3 Kepuasan Konsumen Gojek dan Grab Terdapat Perbedaan yang Sinifikan.....	15
BAB 3	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	16
3.4 Definisi Oprasional Variabel Penelitian	16
3.4.1 Indikator Penelitian.....	16
3.5 Populasi dan sampel Penelitian.....	17
3.5.1 Populasi	17
3.5.2 Sampel	17
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	18
3.7 Pengumpulan data penelitian	18
3.7.1 Data Prime	18
3.7.2 Data Sekunder.....	18
3.8 Tektik pengumpulan data.....	18
3.9 Uji Instrumen Data.....	19
3.9.1 Uji Validitas.....	19

3.9.2 Uji Reliabilitas	19
3.10 Teknis Analisis Data	20
3.10.1 Analisis Deskriptif	20
3.10.2 Uji Normalitas	20
3.10.3 Uji Wilcoxon	20
3.10.4 Uji Beda T-test	21
BAB 4.....	23
HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.1.1 Profil Perusahaan Gojek	23
4.1.2 VISI dan MISI Perusahaan Gojek	23
4.1.3 Profil Perusahaan Grab	24
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan Grab	24
4.2 Karakteristik Responden	25
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	27
4.4 Hasil dan Pembahasan	32
4.5 Teknik Analisis Data	33
4.5.1 Pengujian Instrumen Data	33
4.5.2 Uji normalitas	34
4.5.3 Uji Wilcoxon	34
4.5.4 Uji Beda T-test	35
4.6 Pembahasan	36
4.6.1 Harga Gojek dan Grab Terdapat Perbedaan yang Sinifikan	36
4.6.2 Kualitas Pelayanan Gojek, Grab Terdapat Perbedaan yang Sinifikan	37
4.6.3 Kepuasan konsumen Gojek dan Grab Terdapat Perbedaan yang Sinifikan	37
BAB 5.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
Lampiran-Lampiran.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Top Brand Jasa Transportasi Online 2021	3
1.2	Hasil Pra-Survey Mengenai Harga,Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Konsumen Jasa Gojek Dan Grab	3
2.1	Penelitian Terdahulu	13
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur Konsumen	31
4.3	Karakteristik Berdasarkan Pengguna Jasa Minimal 1 kali	32
4.4	Harga (X1)	33
4.5	Harga (X1)	34
4.6	Harga (X1)	34
4.7	Harga (X1)	35
4.8	Kualitas Pelayanan (X2).....	35
4.9	Kualitas Pelayanan (X2).....	36
4.10	Kualitas Pelayanan (X2).....	36
4.11	Kualitas Pelayanan (X2).....	37
4.12	Kualitas Pelayanan (X2).....	38
4.13	Kepuasan Konsumen (X3)	38
4.14	Kepuasan Konsumen (X3)	39
4.15	Kepuasan Konsumen (X3)	39
4.16	Hasil Uji Validitas	41
4.17	Hasil Uji Reliabilitas	42
4.18	Hasil Uji Normalitas.....	42
4.19	Hasil Uji Wilcoxon.....	43
4.20	Hasil Uji Beda T-test Harga	44
4.21	Hasil Uji Beda T-test Kualitas Pelayanan	44
4.22	Hasil Uji Beda T-test Kepuasan Konsumen.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Data Jumlah Driver Gojek & Grab Denpasar Barat 2018-2022.....	4
1.2 Perbedaan Layananan Fitur dan Tarif Harga Gojek dan Grab.....	5
4.1 Gojek.....	28
4.2 Grab.....	29
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur.....	31
4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pengguna Jasa Minimal 1 kali.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil karakteristik responden
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Normalitas
5. Hasil Uji Wilcoxon
6. Hasil Uji Beda T-test
7. Dokumentasi

