

**ANALISIS VARIABEL YANG MEMPENGARUHI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGGUNAKAN LAYANAN GOJEK  
(Study Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : DEVI MAULIDIYA HANDAYANI  
NIM : 18.1041.1046**

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : **Devi Maulidiya Handayani**

**NIM** : **18.1041.1046**

**Prodi** : **Manajemen**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Variabel Yang Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Gojek (Study Kasus Mahasiswa Muhammadiyah Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, seta buka karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenarannya sesuai dengan sikap ilmiah.

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

Jember, 1 Juli 2022

Yang menyatakan



Devi Maulidiya Handayani

NIM. 18.1041.1046

**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**ANALISIS VARIABEL YANG MEMPENGARUHI TERHADAP KEPUASAN**  
**KONSUMEN MENGGUNAKAN LAYANAN GOJEK**  
**(Study Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)**

Oleh : DEVI MAULIDIYA HANDAYANI

18.1041.1046



Pembimbing

Dosen Pendamping Utama : Trias Setyowati,SH.,S.E., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Haris Hermawan,SE., MM.



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Analisis Variabel Yang Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Layanan Gojek. (Study Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember) telah diuji dan disahkan oleh Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 1 Juli 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

  
**Dra. Retno Endah Supeni, MM**

NPK : 1967052219510256

Anggota 1,

Anggota 2,

  
**Trias Setyowati, SH.,SE., MM**

NIP : 19720327105094070

  
**Dr. Haris Hermawan, SE., MM.**

NIP : 196810101150360

Mengesahkan:



**J. Malchi Ika Sari, S.E, MM**  
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi



**Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM**

NPK : 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Variabel Yang Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Layanan Gojek (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)” sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini penulis ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Bambang Sugito dan Ibu Siti Issiyam yang senantiasa memberi kebahagiaan, mendoakan, selalu menyemangatin dalam segala hal, dan selalu memberikan yang terbaik, serta cinta dan kasih sayang yang tulus. Terima kasih untuk segalanya Ibu dan Bapak.
2. Adik lelakiku Novan Dio yang senantiasa memberikan hiburan dan nasihat saat sedang mengerjakan skripsi, semoga selalu berbahagia dalam menjalani hidup.
3. Keluarga Besar terima kasih atas doa dan dukungannya, semoga kalian semua selalu bahagia.
4. Ibu Maheni Ika Sari,SE,MM, selaku Dekan Fakultas Universitas Muhammadiyah Jember dan Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Ibu Trias Setyowati,SH.,SE.,MM, selaku Pembimbing 1 yang telah telah bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesuksesan dan kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Haris Hermawan,SE.,MM, selaku Pembimbing 2 yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesuksesan dan kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Staf Pengajaran/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen
8. Para mahasiswa universitas muhammadiyah Jember yang telah membantu penelitian skripsi ini terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Untuk Sahabat tercinta Loviana Diah Safitri, Sheila Meilana, Sufrina Rosy Danni. Yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi, semoga kalian semua selalu bahagia dalam menjalani hidup.
10. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat dan memberikan motivasi untuk selalu bekerja keras dalam meraih tujuan disaat penulis merasa *down* sehingga dapat bangkit kembali dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman – teman seperjuangan Prodi Manajemen 2018 terima kasih banyak bantuan dan kerja samanya selama ini dan semangat yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang sudah membantu penulis selama penyelesaian tugas akhir ini.

## MOTTO

" Dan barang -siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya"

(Q.S At-Talaq: 4)

" Demi Allah yang jiwaku berada di tangan-Nya, seseorang tidak beriman hingga ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.."

(Nabi Muhammad SAW)

" Selamanya kita muda. Bahkan ketika aku jatuh dan melukai diri sendiri. Aku terus berlari menuju impianku"

(BTS Epilogue: Young Forever )

"Hidup itu keras, dan segala sesuatunya tidak selalu berjalan dengan baik, tetapi kita harus berani dan melanjutkan hidup kita,"

(Suga BTS)

"Aku telah mencintai diriku sendiri untuk siapa diriku yang sekarang, untuk siapa diriku yang kemarin, dan untuk siapa diriku yang kuharapkan."

(RM BTS)

"Bekerjalah dengan ikhlas karena bekerja tanpa paksaan akan memberi hasil maksimal"

(Devi Maulidiya)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahhmad dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Variabel Yang Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Layanan Gojek (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)” Maksud dan tujuan dari penulis skripsi untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Maheni Ika Sari, S.E, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. Retno Endah Supeni, MM selaku dosen penguji, Trias Setyowati, SE., MM, selaku pembimbing utama dan Dr. Haris Hermawan ,SE., MM, selaku pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang telah mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember , 1 Juli 2022

Penulis

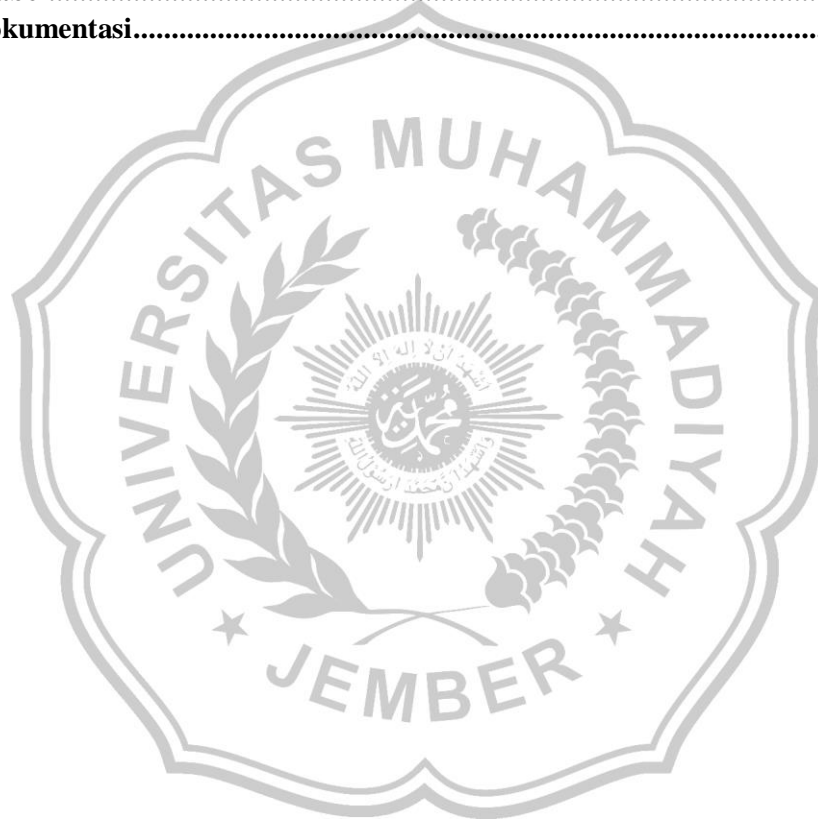
Devi Maulidiya Handayani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	6
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	13
2.4 Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian dan Oprasional Variabe .....	23
3.2 Desain Penelitian .....	25
3.3 Populasi dan sampel .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>31</b>
4.1 Sejarah Perusahaan .....	31
4.2 Analisis Deskriptif .....	34
4.3 Desripsi Variabel .....	35
4.4 Uji Instrumen Data .....	39
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	40
4.6 Analisis Data Regresi Linear Berganda .....	43
4.7 Uji Hipotesis .....	43
4.8 Koefisien Determinasi .....	44
4.9 Pembahasan .....	44
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47

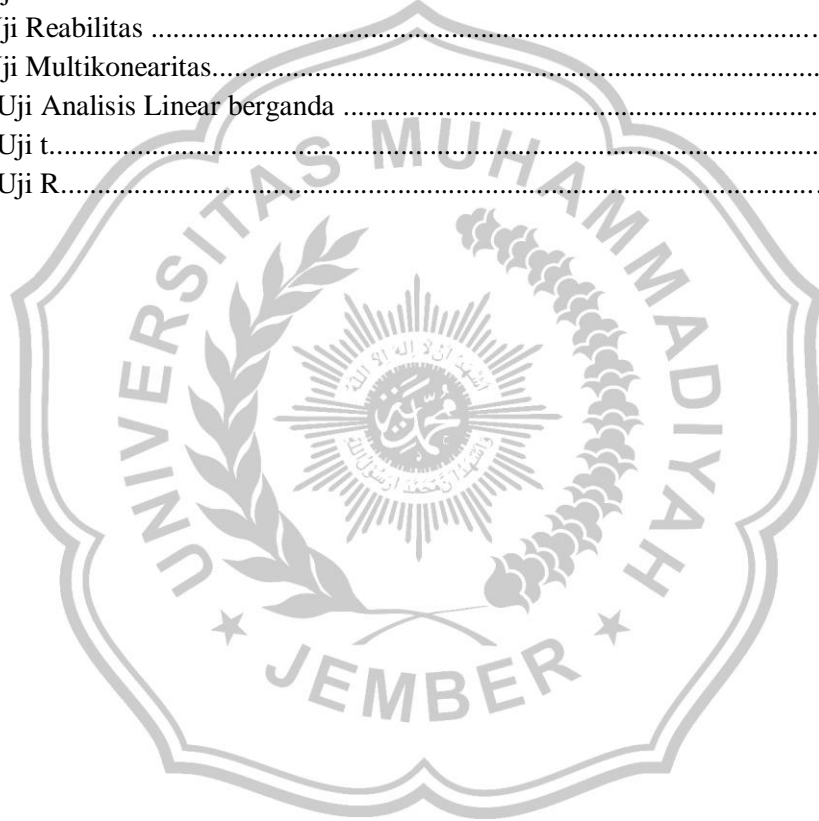


5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>Lampiran 1 Tabulasi Data .....</b>	<b>54</b>
<b>Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Responden.....</b>	<b>56</b>
<b>Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisisioner.....</b>	<b>57</b>
<b>Lampiran 4 Uji Validitas .....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran 6 Uji Normalitas.....</b>	<b>64</b>
<b>Lampiran 7 Uji Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 8 Uji Hipotesis .....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran 9 Rtabel .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 10 Ttabel.....</b>	<b>78</b>
<b>Lampiran 11 Dokumentasi.....</b>	<b>70</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index antara Gojek dan Grab.....	3
Tabel 1.2 Data Survei Mahasiswa Pengguna Layanan Gojek.....	4
Tabel 2.1 Distribusi Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Program Studi.....	35
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Promosi.....	36
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Fitur.....	37
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Kepuasan Konsuen.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikonearitas.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Linear berganda .....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji R.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep pemasaran.....	8
Gambar 2 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 3 Logo Gojek .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data .....	54
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Responden.....	56
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisioner.....	57
Lampiran 4 Uji Validitas .....	61
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	63
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	64
Lampiran 7 Uji Regresi Linear Berganda .....	66
Lampiran 8 Uji Hipotesis .....	67
Lampiran 9 Rtabel .....	66
Lampiran 10 Ttabel.....	78
Lampiran 11 Dokumentasi.....	70

