

**Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek  
Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Jember**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu  
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Temmy Rizky Prihandana**

**NIM. 1710411094**

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

**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Temmy Rizky Prihandana  
NIM : 1710411094  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Juli 2022

Yang menyatakan,

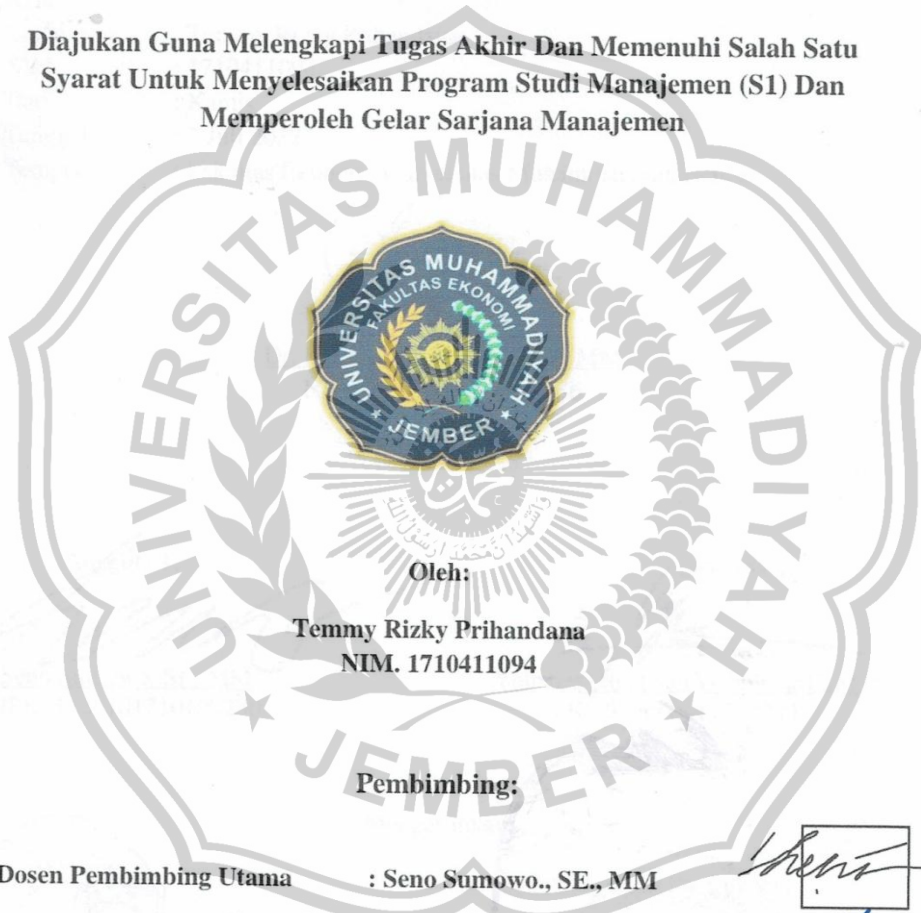


Temmy Rizky Prihandana  
NIM. 1710411094

**SKRIPSI**

**Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek  
Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Jember**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu  
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**Temmy Rizky Prihandana  
NIM. 1710411094**

**Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo., SE., MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo, SE.MM**

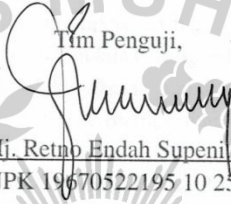
  


## PENGESAHAN


Skripsi berjudul; Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Temmy Rizky Prihandana  
NIM : 1710411094  
Hari : Kamis  
Tanggal : 7 Juli 2022  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Dr. Hj. Retno Endah Supeni, MM  
NPK. 19670522195 10 256

Anggota 1,

  
Seno Sumowo, SE, MM  
NPK. 1966101710109280

Anggota 2,

  
Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM  
NPK 1984060411703794

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, SE, MM  
NIP. 19770811 2005 01 2001



Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM  
NPK 1986051411703796

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Seno Sumowo, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Hj. Retno Endah supeni., M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 7 Juli 2022

Penyusun

Temmy Rizky Prihandana



## MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.3 Pengertian <i>E-Commerce</i> .....	13
2.1.4 Strategi Pemasaran Jasa .....	15
2.1.5 Mengelola Kualitas Jasa .....	16
2.2 Kualitas Layanan .....	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	18
2.2.2 Bentuk Pelayanan .....	19
2.2.3 Bentuk Pelayanan Jasa .....	21
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	27
2.5 Kerangka Konseptual .....	28
2.6 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	32



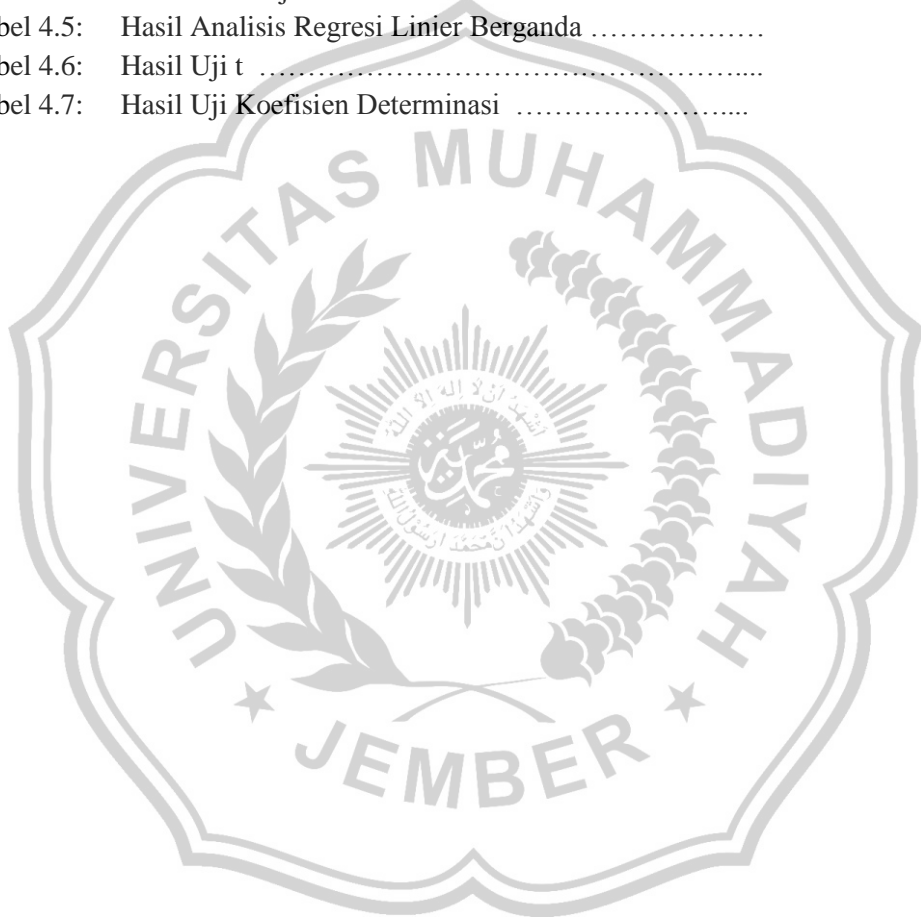
3.1.1 Variabel Bebas .....	32
3.1.2 Variabel Terikat .....	32
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.3 Desain Penelitian.....	33
3.4 Populasi Dan Sampel .....	34
3.4.1 Populasi .....	34
3.4.2 Sampel .....	34
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5.1 Data Sekunder .....	35
3.5.2 Data Primer .....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	36
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	36
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.7.4 Uji Hipotesis .....	39
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t) .....	39
3.7.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	40
4.1.2 Visi Misi PT. Gojek Indonesia .....	40
4.1.3 Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia .....	41
4.1.4 Aspek Personalialia .....	41
4.2 Hasil Analisis Data .....	41
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	41
4.2.1.1 Diskriptif Statistik Responden .....	42
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data .....	42
4.2.2.1 Pengujian Validitas Data .....	42
4.2.2.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	43
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	44
4.2.3.1 Pengujian Normalitas .....	44
4.2.3.2 Pengujian Multikolinearitas .....	45
4.2.3.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	45
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	48
4.2.5.1 Uji t .....	48
4.2.6 Koefisien Determinasi .....	49

4.3 Pembahasan .....	50
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	<i>Ride-Hiling Trough Time 2021</i> .....	3
Tabel 1.2:	Data Pelanggan Go-Jek Di Jember Tahun 2020 .....	7
Tabel 4.1:	Statistik Deskriptif Responden .....	42
Tabel 4.2:	Hasil Pengujian Validitas .....	43
Tabel 4.3:	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	44
Tabel 4.4:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
Tabel 4.5:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
Tabel 4.6:	Hasil Uji t .....	48
Tabel 4.7:	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Proses Keputusan Pembelian .....	12
Gambar 2.2:	Struktur <i>E-Commerce</i> Berbasis WEB .....	13
Gambar 2.3:	Kerangka Konsep Penelitian .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, dan Kuesioner Penelitian, Dan Tabulasi Data
- LAMPIRAN 2: Deskriptif Statistik Responden & Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 3: Uji Validitas
- LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 6: Tabel  $r$  Product Moment dan Tabel Distribusi  $t$
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian

