

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOJEK SAAT PANDEMI COVID-19 DI BANYUWANGI  
(STUDI KASUS PELANGGAN FITUR GOFOOD)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Khalifah Hikmah Alarni**

**18.1041.1058**

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

**2023**

## PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Khalifah Hikmah Alarni**

**Nim : 1810411058**

**Prodi : Manajemen**

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK SAAT PANDEMI COVID-19 DI BANYUWANGI (Studi Kasus Pelanggan Fitur Gofood) adalah karya saya 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 sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi apabila di karya saya merugikan orang lain saya siap dituntut secara hukum.

Jember, 16 Januari 2023

Yang menyatakan



Khalifah Hikmah Alarni

Nim. 1810411058

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOJEK SAAT PANDEMI COVID-19 DI BANYUWANGI  
(STUDI KASUS PELANGGAN FITUR GOFOOD)**

**Skripsi**

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



**Oleh :**

**Khalifah Hikmah Alarni**

**18.1041.1058**

**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing Utama : Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM**

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

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Saat Pandemi Covid-19 Di Banyuwangi (Studi Kasus Pelanggan Fitur Gofood), telah diuji dan disahkan oleh fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Khalifah Hikmah Alarni  
Nim : 1810411058  
Hari : Kamis  
Tanggal : 26 Januari 2023  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Budi Santoso, SE., MM., A.Kun

NPK.10 03711

Anggota 1



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM  
NPK. 1986051411703796

Anggota 2



Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM  
NPK.1984060411703794

Mengesahkan:

Dekan



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

Ketua Jurusan



Achmad Hasan Hafidzi, SE.MM  
NPK. 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tua dan adik-adikku tercinta yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan kasih sayang yang begitu besar dan selalu menjadi yang terbaik dihidupku bunda Rima Susanti dan ayah AIPDA Iwan Bhasuki Arudhiskara, SH serta adik-adik saya Khalifah Anma Dhistinari dan Muhammad Alief Arudhiskara, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi diwaktu yang tepat.
2. Untuk om IPDA Syaiful Anwar, SH., Tante Yuliyanti Wulansari, S.Ak., mama Ida Damayanti Alexandria, S.Pd., om Fathan Sugiharto Barlamam, SE dan mama Juma'ati Ningsih yang selalu memberikan dukungan, semangat kepada saya sehingga sampai dititik ini.
3. Achmad Hasan Hafidzi, SE. MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dari awal penyusunan skripsi serta memberikan arahan dan semangat kepada peneliti.
4. Yohanes Gunawan W, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti dengan kesabaran dan semangat kepada peneliti.
5. Budi Santoso, SE.,MM., A.Kun selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk penelitian ini.
6. Sahabat saya Salehuddin, SM., Yuliana Citra Fansi, S.Pd., Sheilla Syarmila, S.Pd., Umi Saroh, S.Pd., Dinda Wahyu K. N. S.Pd., Apriliya Dwi Prasanti, S.Kep., Cindy Eka Pratiwi, S.Pd., dan Hanifah Dwi Cahyani terima kasih sudah memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada NRP 1721111990002700 terima kasih telah menjadi alasan saya untuk tetap semangat dan memberikan dukungan selama proses mengerjakan skripsi ini.

### **MOTTO**

”Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya “  
(QS. Al Baqarah : 286)

“Permata tidak bisa berkilau tanpa gesekan. Begitu juga manusia, tidak ada manusia yang luar biasa tanpa cobaan”

(Konfucius)

“Tak ada hidup tanpa masalah, tak ada perjuangan tanpa rasa lelah. Tetap semangat sampai BISMILLAH menjadi ALHAMDULILLAH”

(Khalifah Hikmah A)



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur saya kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Saat Pandemi Covid-19 Di Banyuwangi (Studi kasus pelanggan fitur GoFood)”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, dimana penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Maheni Eka Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
2. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Budi Santoso, SE., MM, M.Akun yang telah bersedia menjadi penguji utama selama ujian skripsi, terimakasih atas kesempatan waktu dan saran-saran yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
5. Seluruh staff pegajar/dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staff pengajaran jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua dan adik-adikku tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan doa, integritas, dukungan dan selalu menjadi yang terbaik dihidupku Bunda Rima Susanti dan Ayah AIPDA Iwan Bhasuki Arudhiskara, SH serta adik saya Khalifah Anma Dhistinari dan Muhammad Alief Arudhiskara. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Teman-teman seperjuangan prodi Manajemen angkatan 2018 yang telah memerikan semangat dan dukungan.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi kemajuan ilmu manajemen

Jember, 25 September 2022  
Penyusun

Khalifah Hikmah A.

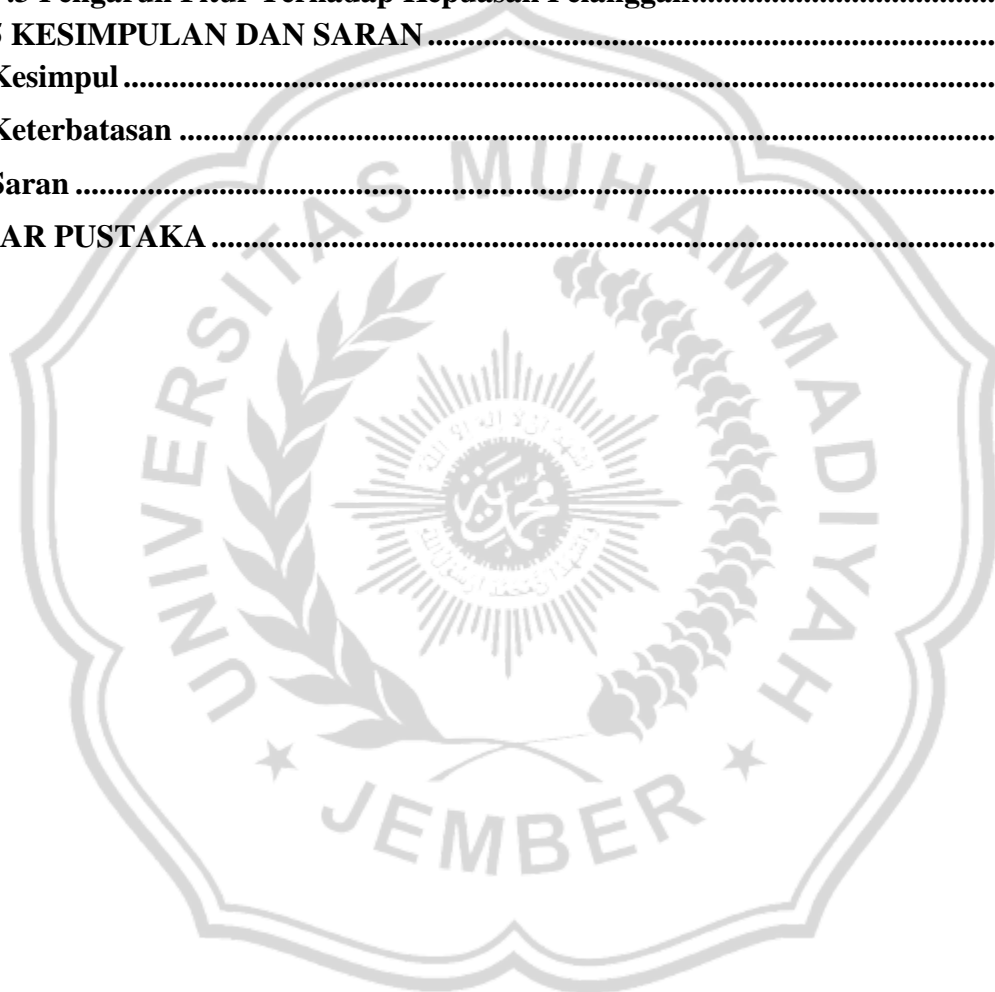
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENYATAAN PENULIS.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRAK</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.2 Bauran Pemasaran.....	7
2.3 Pengertian Jasa.....	8
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	8
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
2.5 Kualitas Pelayanan.....	11
2.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.6 Harga.....	12
2.6.1 Tujuan Penetapan Harga.....	12
2.6.2 Metode Penetapan Harga.....	13
2.6.3 Indikator Harga.....	13
2.7 Fitur.....	14
2.7.1 Indikator Fitur.....	14
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	15



2.9 Kerangka Konseptual.....	16
2.10 Hipotesis.....	16
2.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.10.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.10.3 Pengaruh Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	18
3.1.1 Variabel Bebas .....	22
3.1.2 Variabel Terikat .....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3 Desain Penelitian.....	22
3.3.1 Jenis Data .....	22
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.4.1 Populasi .....	22
3.4.2 Sampel .....	22
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.5 Teknik Pegumpulan Data .....	24
3.6 Teknik Analisis Data .....	24
3.6.1 Uji Instrumen Data .....	24
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	24
3.6.4 Uji Hipotesis .....	26
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi.....	26
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.2 Hasil Analisis Data.....	31
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden.....	32
4.3 Deskriptif Hasil Pengalaman Responden .....	32
4.3.1 Berapa kali menggunakan fitur GoFood .....	33
4.3.2 Kapan terakhir kali anda membeli makanan/minuman melalui fitur GoFood .	33
4.4 Deskriptif Variabel .....	34
4.4.1 Variabel Bebas (X) .....	34
4.4.2 Variabel Terikat (Y).....	36
4.5 Pengujian Instrumen Data .....	38
4.5.1 Uji Validitas .....	38
4.5.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.6 Pengujian Asumsi Klasik .....	38
4.6.1 Uji Normalitas.....	38
4.6.2 Uji Multikolinearitas .....	39
4.6.3 Uji Heterokadestisitas .....	39

4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.8 Pengujian Hipotesis .....	41
4.8.1 Uji t .....	41
4.8.2 Koefisien Determinasi .....	41
4.9 Pembahasan.....	42
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
4.9.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.9.3 Pengaruh Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Keterbatasan .....	45
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>

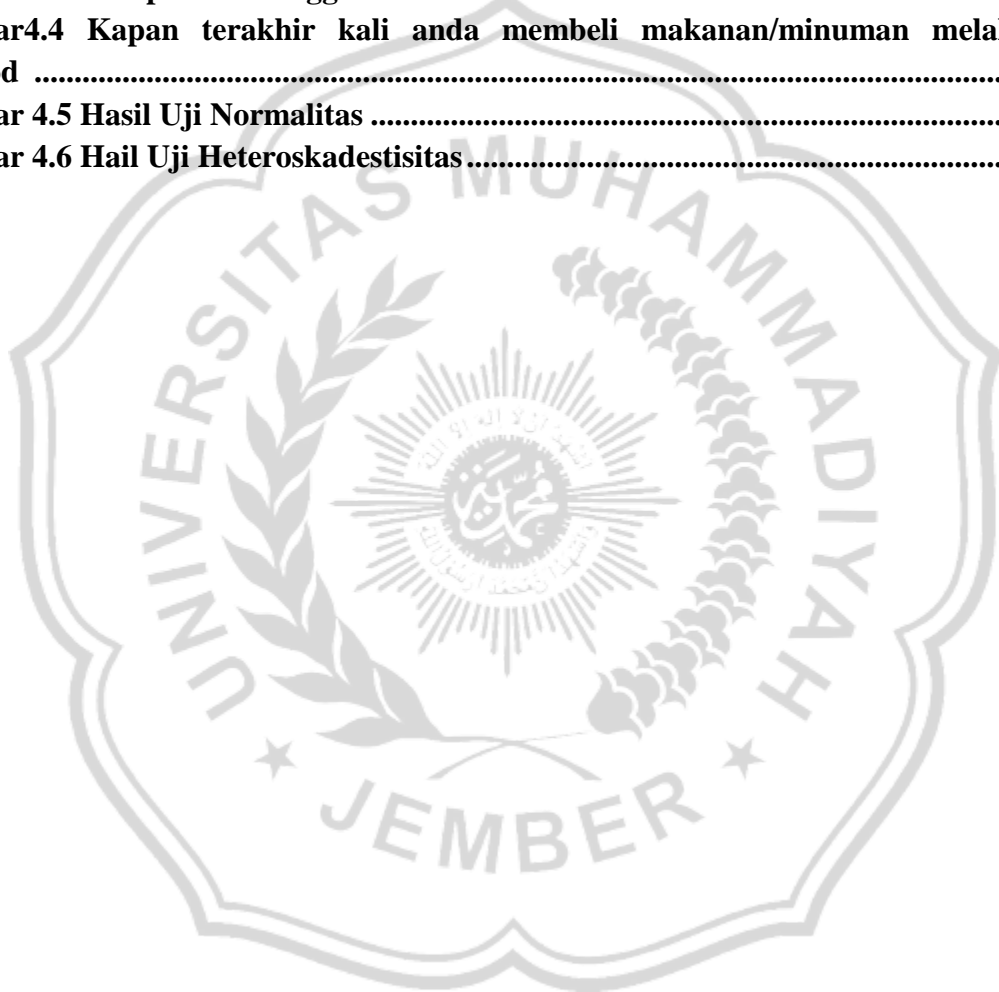


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert.....	24
Tabel 4.1	Daftar Harga Difitur GoFood.....	28
Tabel 4.2	Fitur Layanan Gojek.....	28
Tabel 4.3	Jenis kelamin.....	31
Tabel 4.4	Usia.....	31
Tabel 4.5	Pendidikan.....	32
Tabel 4.6	Pekerjaan.....	32
Tabel 4.7	Lama Menggunakan Fitur Gojek.....	32
Tabel 4.8	Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.9	Harga.....	35
Tabel 4.10	Fitur.....	35
Tabel 4.11	Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas.....	36
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Reabilitas.....	38
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.16	Hasil Uji t.....	41
Tabel 4.17	Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbedaan Perbandingan layanan pesan-antar makanan/minuman.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 4.1 Rating Gojek.....	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. GoTo Gojek Indonesia .....	29
Gambar 4.3 Berapa kali menggunakan fitur GoFood .....	33
Gambar 4.4 Kapan terakhir kali anda membeli makanan/minuman melalui fitur GoFood .....	33
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	38
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuisisioner, Petunjuk Pengisian. Kuisisioner Penelitian .....	49
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	56
Lampiran 3 Jawaban Responden .....	65
Lampiran 4 Instrumen Data .....	77
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, .....	83
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis .....	86
Lampiran 7 Dokumentasi .....	88

