

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN  
KONSUMEN GOJEK DAN GRAB  
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH JEMBER**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
THOYBAH  
16.1041.1184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN  
KONSUMEN GOJEK DAN GRAB  
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH JEMBER**

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
**THOYBAH**  
**16.1041.1184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thoybah

NIM : 1610411184

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Gojek dan Grab pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada intitusi 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 di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 6 Juli 2020

Yang menandatangani,



Thoybah

NIM. 161.0411.184

**SKRIPSI**

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN  
KONSUMEN GOJEK DAN GRAB  
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH JEMBER**



**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing Utama**

**: Drs.Akhmad Suharto, MP**

**Dosen Pembimbing Pendamping**


**: Pawestri Winahyu, S.Psi, MM**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **“Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Gojek dan Grab pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember”**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 6 Juli 2020  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
**Dra Retno Endah Supeni MM**  
NPK. 95 10 256

Anggota 1,

Anggota 2,



**Drs. Akhmad Suharto, MP**  
NPK. 89 06 242



**Pawestri Winahyu, S. Psi, MM**  
NPK.19820526.1.1703.800

Mengesahkan,

Dekan,


**Maheni Ika Sari, SE, MM**  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



**Haris Hermawan, SE, MM**  
NPK. 15 03 643

## MOTTO

*Inna Ma'al Usri Yusro : sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan  
(QS Al-insyirah ayat 6)*

*Secret To Happiness Is Three : Shukr, Sabr and Ikhlas  
(Thoybah)*



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya ibu Hj. Siti Aisyah yang telah memahami, membimbing, mensupport, menasehati dan selalu mendoakan saya dalam hal kebaikan.
3. Terima kasih kepada kakak saya Eli Safitri dan adik saya Bella, Lucky dan Carel yang selalu mendoakan dan mensupport saya.
4. Terima kasih kepada sahabat saya selama kuliah yaitu Pratita Oksiana Fiantika, Dinan Almas Amalia, Ema Sri Wahyuningsih, Winda Lestrai, Lutfiatul Isaroh yang selalu mensupport, membantu dan menemani saya.
5. Terimakasih kepada seseorang yang special buat saya yaitu Totok Hadi Saputro yang telah menemani, mendukung dan selalu memberi semangat kepada saya.
6. Terima kasih kepada Dra. Retno Endah Supeni MM, Drs Akhmad Suharto, MP, Pawestri Winahyu, S.Psi, MM. selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
7. Terima kasih kepada sahabat dan teman- teman seperjuang Fakultas ekonomi dan bisnis khususnya pada prodi Manajemen kelas E angkatan tahun 2016.
8. Terima kasih kepada almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama 3 tahun lebih.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Gojek dan Grab pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember”** Skripsi ini disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, S.pd.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dra. Retno Endah Supeni MM, Drs Akhmad Suharto, MP, Pawestri Winahyu, S.Psi, MM, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember terutama Program Study Manajemen.
6. Teman- teman seperjuang Fakultas ekonomi dan bisnis khususnya pada prodi Manajemen kelas E angkatan tahun 2016.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, karena itu penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan dapat mendorong penelitian- penelitian selanjutnya.

Jember, 6 Juli 2020

Thoybah



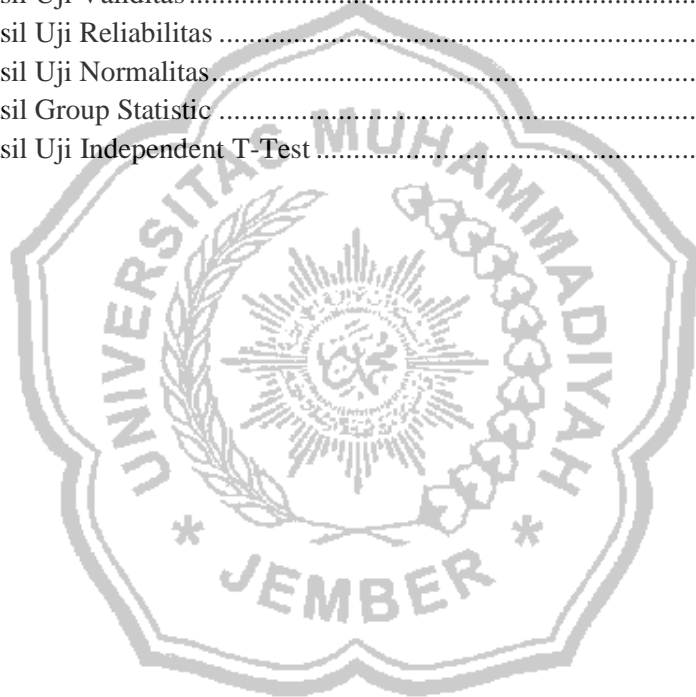
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.2 Jasa .....	10
2.1.3 Layanan Jasa Transportasi Online .....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.5 Harga .....	15
2.1.6 Kepuasan Konsumen .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Identifikasi Variabel .....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.3 Desain Penelitian .....	28
3.4 Jenis Data .....	28
3.4.1 Data Primer .....	28

3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.4.3 Pengukuran Variabel .....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1 Populasi .....	29
3.5.2 Sampel.....	29
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6.1 Kuesioner.....	30
3.6.2 Wawancara .....	30
3.6.3 Studi Kepustakaan .....	30
3.7 Metode Analisis Data.....	30
3.7.1 Analisa Kuantitatif.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Gojek.....	35
4.1.2 Gambaran Umum Grab .....	35
4.2 Deskripsi Statistik Responden .....	41
4.1.1 Identitas Responden.....	41
4.3 Analisis Data.....	42
4.3.1 Pengujian Validitas Data.....	42
4.3.2 Pengujian Realibilitas Data .....	43
4.3.3 Pengujian Normalitas Data .....	44
4.3.4 Pengujian Independent T-Test .....	45
4.4 Pembahasan .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Gojek dan Grab .....	3
Tabel 1.2 Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Responden Menurut jenis kelamin .....	42
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia .....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.6 Hasil Group Statistic .....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Independent T-Test .....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan Transportasi Online di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Data pengguna transportasi online pada mahasiswa .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Logo Gojek .....	35
Gambar 4.2 Logo Grab.....	36
Gambar 4.3 Struktur organisasi Gojek .....	40
Gambar 4.4 Struktur organisasi Grab.....	40

