



**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNAAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI
JEMBER**

**(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas
Muhammadiyah Jember)**

SKRIPSI

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

Oleh :

Rihadatul Aisyia Nuri

14. 104. 11220

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Juni, 2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rihadatul Aisyliya Nuri
NIM : 14.10.411.220
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI JEMBER (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 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 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, Mei 2018

Yang menyatakan,

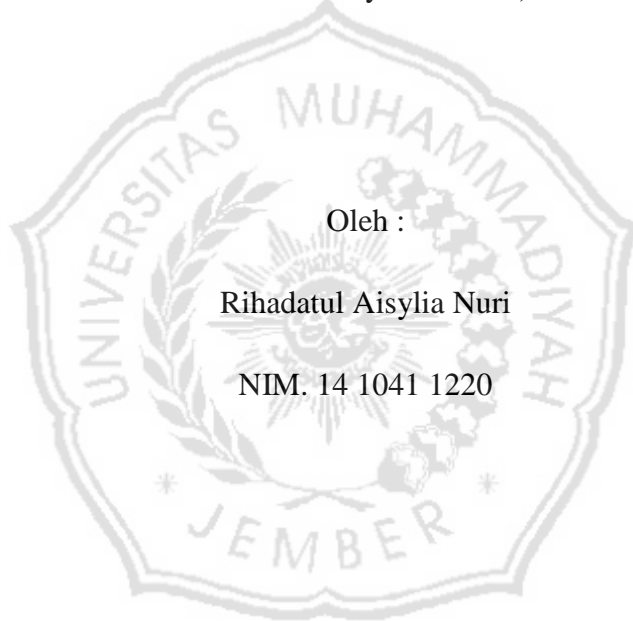
Rihadatul Aisyliya Nuri

NIM. 14.1041.1220

SKRIPSI

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PENGUNAAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI JEMBER

(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas
Muhammadiyah Jember)



Oleh :

Rihadatul Aisyia Nuri

NIM. 14 1041 1220

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid, SE, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Penggunaan Transportasi Online Go-jek di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember)* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Mei 2018
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK. 89 06 242

Anggota 1,

Anggota 2,

Feti Fatimah, SE, MM

NPK 07 09 622

Yusron Rozzaid, SE, M.Si

NPK 11 13 577

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.

NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M. Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.”

(Q.S. Al-Mujadalah: 11)

Pendidikan adalah segala daya upaya untuk memajukan budi pekerti, pikiran serta jasmani anak, agar dapat memajukan kesempurnaan hidup yaitu hidup dan menghidupkan anak yang selaras dengan alam dan masyarakatnya.

(Ki Hajar Dewantara)

Belajar adalah sikap berani menantang segala ketidakmungkinan bahwa ilmu yang tak dikuasai akan menjelma di dalam diri manusia menjadi sebuah ketakutan, belajar dengan keras hanya bisa dilakukan oleh seseorang yang bukan penakut. (Anwar Fuadi)



PERSEMBAHAN

Hasil karya tulis ini kupersembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-Nya kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta Suyitno dan Marmi Sri Wahyuni yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
3. Kedua dosen pembimbingku yaitu Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II, serta dosen penguji Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
4. Untuk kakakku Achmad Yusuf Ilhami dan adikku Hikmah Ulul Azmi terima kasih atas dukungan dan doa nya selama ini.
5. Untuk teman-temanku seperjuangan Iva, mbak Nabila, Ncuss, Anis, mbak ulpe, Devi, Niken, Nila, Adi, Fardan, Ulum yang selalu memberikan support dan motivasi, semangat, dukungan dan doa sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
6. Untuk teman-temanku Triani, Daimatuz Zahro, Jamilatus Sholiha, Uswatun H, Syamrotul M, Arifatul Jannah yang selalu mendoakan ademi kelancaran skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman KKN 43 (Farid, Ojos, Alfian, Andi, Shomad, Yahya, Ihsan, Rizal, Vian, Yesi, Linda, Evie, Evi, Okta, Siska, Lenny, Weni, Erviana, Nenvy, Fira)
8. Seluruh teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2014 FE UNMUH JEMBER khususnya kelas E manajemen.
9. Almamater yang aku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember). (2) Pengaruh harga terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember). (3) Pengaruh citra merek terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember). Sampel dalam penelitian ini sejumlah 80 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember), harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember), citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the Consumer Perception of Customer Satisfaction: (1) The influence of service quality on the satisfaction of the use of transportation of Go-Jek Online in Jember (Case Study on the Management Students of the 2014 Generation of Muhammadiyah University of Jember). (2) The effect of price on the satisfaction of the use of the Go-Jek Online Transportation in Jember (Case Study on the Management Student Force 2014 Muhammadiyah University of Jember). (3) The influence of the brand image on the satisfaction of the use of the Go-Jek Online Transportation in Jember (Case Study on the Management Students of the 2014 Generation of Muhammadiyah University of Jember). The sample in this research is 80 respondents. Sampling technique using non probability sampling by using purposive sampling. From the results of this study stated that the quality of service has a positive and significant impact on the satisfaction of the use of transportation Online Go-Jek In Jember (Case Study on Management Students Force 2014 University of Muhammadiyah Jember), the price has a positive and significant influence on the satisfaction of the use of transportation Online Go-Jek In Jember (Case Study on Student Management of 2014 University of Muhammadiyah Jember), the brand image has a positive and significant influence on the satisfaction of the use of Online Go-Jek transportation in Jember (Case Study of the Management Students of 2014 University of Muhammadiyah Jember).

Keywords: *Service Quality, Price, Brand Image and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Penggunaan Transportasi Online Go-jek di Jember (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember)”. Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Drs. Anwar, M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Drs. Akhmad Suharto, MP selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Terima kasih Bapak dan Ibu ku tercinta dan tersayang, Bapak Suyitno dan Ibu Marmi Sri Wahyuni dan kakak dan Adik saya Achmad Yusuf Ilhami dan Hikmah Ulul Azmi terimakasih untuk do'a dan support yang selalu ada di setiap helai nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.

8. Terimah kasih untuk teman seperjuangan Nur Khofifah, Nabila Salsabila, Ulfa Anisatul H, Khusnul Khotimah, Anis Sudiyono, Lia dan Siska yang selalu setia menemani dan mendoakan.
9. Terima kasih juga para the geng skripsweet Devi Wulandari, Niken Vesti M, Nila Suryani, Assidiq Rahmad, M. Fardan Fardyan, Miftahul Ulum dan tidak lupa juga Manajemen kelas E yang selalu memberikan semangat setiap saat.
10. Terima Kasih kepada temanku Triani, Daimatuz Zahro, Uswatun H, Jamilatus Sholiha, Syamrotul M, Arifatul Jannah yang selalu mendoakan tulus.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. 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 bisa 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 agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jember, Mei 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian dan Konsep Pemasaran	9
2.1.2 Pemasaran Jasa	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Harga	17
2.1.5 Citra Merek	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.7 Persepsi	27
2.1.8 Penggunaan Transportasi Online	29

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Konseptual	33
2.4 Hipotesis.....	35
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Identifikasi Variabel.....	38
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3 Desain Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel	41
3.5 Jenis dan Sumber Data	43
3.6 Tehnik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1 Uji Instrumen Data	45
3.7.1.1 Uji Validitas	45
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.7.3.1 Uji Linieritas	47
3.7.3.2 Uji Normalitas	48
3.7.3.3 Uji Multikolinearitas	48
3.7.3.4 Uji Heteroskedastisitas	49
3.7.4 Uji Hipotesis	50
3.7.4.1 Uji t.....	50
3.7.4.2 Uji F	50
3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Objek Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Perusahaan Go-Jek	52
4.1.2 Struktur Organisasi	53
4.1.3 Visi dan Misi	56
4.1.4 Aspek Pemasaran	57
4.1.5 Pelayanan Go-jek	58

4.2 Deskripsi Statistik Responden	59
4.3 Analisis Data	60
4.3.1 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden.....	60
4.3.2 Uji Instrumen Data.....	67
4.3.2.1 Uji Validitas	67
4.3.2.2 Uji Reabilitas.....	68
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.4.1 Uji Linieritas	71
4.3.4.2 Uji Normalitas	72
4.3.4.3 Uji Multikolinearitas	73
4.3.4.4 Uji Heterokedastisitas	74
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	75
4.3.5.1 Uji t	75
4.3.5.2 Uji F	77
4.3.5.3 Uji Koefisien Determinasi	77
4.4 Pembahasan.....	78
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Transportasi E-Commerce Ojek Online Secara Nasional	3
Tabel 2.1	: Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1	: Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.2	: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.4	: Frekuensi Responden Terhadap Harga	63
Tabel 4.5	: Frekuensi Responden Terhadap Citra Merek	64
Tabel 4.6	: Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.10	: Hasil Uji Linieritas	72
Tabel 4.11	: Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.12	: Hasil Uji t dan Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Tahap-tahapan Pembentukan Persepsi.....	28
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas	73
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	: Rekapitulasi Kuisisioner
LAMPIRAN 3	: Hasil Perhitungan Frekuensi
LAMPIRAN 4	: Hasil Perhitungan Uji Validitas
LAMPIRAN 5	: Hasil Perhitungan Reliabilitas
LAMPIRAN 6	: Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN 7	: Hasil Uji Linieritas
LAMPIRAN 8	: Tabel r
LAMPIRAN 9	: Tabel t
LAMPIRAN 10	: Tabel f
LAMPIRAN 11	: Jurnal Penelitian Terdahulu
LAMPIRAN 12	: Surat Ijin Penelitian
LAMPIRAN 13	: Dokumentasi

