

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



Skripsi

Nama : Rahni Karina

Nim : 212018014

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Rahni Karina

Nim : 212018014

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN 2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahni Karina
NIM : 212018014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 15 Februari 2022



METERAI
TEMPEL
10000
432A/JX38730232P
Rahni Karina

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang


TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Go-Jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Rahni Karina
NIM : 212018014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal Februari 2022

Pembimbing I,



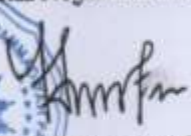
Dr. Trismartiy Adjieng Moelyati, S.E., M.M
NIDN : 0019026101

Pembimbing II,



Fitantina, S.E., M.Si
NIDN : 0028026301

Mengetahui
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zahra Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”
(QS.Al-Insyirah 6-7)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”
(QS.Ali’Imran:173)

“Serahkan semua kepada Allah maka niscaya tidak akan ada yang sia-sia”
(Rahni Karina)

Mempersembahkan ini kepada :

- Kedua Orang Tuaku
 - Ikrom
 - Arita

- Saudari
 - Rahma Tunisah
 - Irna Febriana
 - Irza Zahara
 - Irfa Azizah

- Keluarga tercinta, keluarga besarku
- Serta teman-teman seperjuanganku



PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda yaitu Ikrom dan Ibunda Arita dan kakak adik yang tercinta Rahma Tunisah, Irna Febriana, Irza Zahara, Irfa Azizah yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi serta yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis serta berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang paling baik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak,

maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati R, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Fitantina, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan saudari-saudariku yang selalu mendoakan dan terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.
8. Terima kasih kepada teman-teman Fakultas Ekonomi prodi Manajemen angkatan 2018 yang selalui kebersamai dalam setiap keadaan dan membantu dalam penyusunan skripsi.

9. Terima kasih teman-teman yang selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Terima kasih kepada diriku sendiri yang telah berjuang dan bekerja sama dengan baik sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Palembang, Februari 2022

Rahni Karina

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	13
B. Penelitian Sebelumnya	20
C. Kerangka Pemikiran	25

D. Hipotesis	28
--------------------	----

BAB III PEMBAHASAN METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sample.....	32
E. Data yang Diperlukan.....	33
F. Metode Pengumpulan Data	34
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	68
B. Saran	68

BAGIAN AKHIR

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pra Penelitian	8
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	24
Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen	47
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel IV.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel IV.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga.....	52
Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel IV.6 Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel IV.7 Uji F	60
Tabel IV.8 Uji t	61
Tabel IV.9 Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	45
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian	72
Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Riset	73
Lampiran 3 : Kuesioner	74
Lampiran 4 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi	78
Lampiran 5 : Tabulasi Data Regresi Linier Berganda	79
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan ...	82
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Harga	83
Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	84
Lampiran 9 : Hasil Regresi Linier Berganda	85
Lampiran 10 : Hasil Uji F, Uji t, Dan Koefisien Determinasi	86
Lampiran 11 : Tabel F	87
Lampiran 12 : Tabel t	89
Lampiran 13 : Tabel r	92
Lampiran 14 : Biodata Peneliti	96
Lampiran 15 : Sertifikat AIK	97
Lampiran 16 : Sertifikat Pelatihan Pengolahan Data	98
Lampiran 17 : Sertifikat Aplikasi Komputer	99
Lampiran 18 : Sertifikat Komputer Bisnis	100
Lampiran 19 : Plagiarisme	101
Lampiran 20 : Jurnal	102

ABSTRAK

Rahni Karina / 212018014 / 2022 / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Go-Jek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sample menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan analisis dokumen, teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh positif terhadap perubahan kepuasan konsumen. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan $F_{hitung} 50,129 > F_{tabel} 2,36$ dan $sig F 0,000 < 0,10$ maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Gojek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Hasil analisis uji t yang dilakukan diperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,691 > 1,660$) dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,403 > 1,660$). Hasil Koefisien Determinasi yang dilakukan menunjukkan nilai *Adjusted R Square* 0,498 (49%), sedangkan sisanya 51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Rahni Karina / 212018014 / 2022 / The Influence of Service Quality and Price on Go-Jek Consumer Satisfaction on Students of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Palembang.

This study aims to determine the effect of service quality and price simultaneously and partially on Go-Jek consumer satisfaction on students of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Palembang. In this study using 100 samples, the sampling technique used was non-probability sampling by purposive sampling. The type of research used is associative, the data used are primary data and secondary data. Data collection techniques used are questionnaires and document analysis, data analysis techniques used are Multiple Linear Regression Analysis, F-test, t-test, and Coefficient of Determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of service quality and price variables have a positive regression coefficient meaning that service quality and price have a positive influence on changes in customer satisfaction. The results of the analysis of the F test carried out showed $F_{count} 50.129 > F_{table} 2.36$ and $sig F 0.000 < 0.10$ it can be stated that there is a significant effect of Service Quality and Price on Gojek Consumer Satisfaction on students of the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang. The results of the t-test analysis carried out showed that service quality had a significant effect on customer satisfaction because the value of $t_{count} > t_{table} (2,691 > 1,660)$ and price had a significant effect on consumer satisfaction because $t_{count} > t_{table} (6.403 > 1,660)$. The results of the Coefficient of Determination showed that the Adjusted R Square value was 0.498 (49%), while the remaining 51% was influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin maju dan berkembang secara pesat seperti sekarang ini, membuat kecanggihan teknologi terus meningkat dengan cepat dan dampaknya sangat terasa pada kehidupan manusia bahkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Kemajuan dan kecanggihan teknologi yang berjalan seimbang dengan kemajuan ilmu pengetahuan membuat teknologi tidak dapat dihindari dalam kehidupan manusia. Teknologi telah memberikan banyak manfaat positif dan kemudahan serta memunculkan cara terbaru untuk melakukan kegiatan manusia seperti dalam melakukan kegiatan berbelanja, mencari sarana transportasi serta komunikasi. Teknologi memiliki banyak pengaruh besar dalam kehidupan manusia mulai dari bidang kesehatan, ekonomi, militer dan masih banyak lainnya, meningkatnya perkembangan teknologi secara pesat dapat dilihat dalam waktu beberapa tahun kebelakang.

Perpaduan berbagai macam teknologi yang ada seperti teknologi komputer, teknologi jaringan, teknologi telekomunikasi, perangkat lunak, perangkat keras dan teknologi lainnya membuat salah satu keberhasilan yang besar untuk teknologi informasi yakni internet. Keberhasilan ini menambah kemajuan besar dalam dunia teknologi dengan bukti banyaknya program aplikasi yang dibuat melalui internet yang terdapat di telepon genggam, hal ini

menjadi sebuah peluang besar bagi perusahaan untuk mengambil kesempatan dengan membuat berbagai aplikasi melalui internet agar bisa menawarkan barang atau jasa hasil produksi perusahaan. Tetapi bukan hanya peluang, kemajuan teknologi juga membuat persaingan perusahaan semakin ketat karena konsumen akan menjadi lebih selektif dalam memilih perusahaan mana yang akan digunakan.

Setiap perusahaan memiliki teknik strategi pemasaran sendiri dengan cara masing-masing. *Marketing* atau pemasaran yaitu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Pemasaran salah satu fungsi strategis perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnis, terutama saat persaingan dalam sektor ini semakin ketat. Pemasaran merupakan pionir jangka panjang dalam eksistensi suatu perusahaan, banyak perusahaan yang gagal dan bangkrut karena kegiatan pemasaran yang tidak efektif. Pemasaran yang efektif dapat menghubungkan perusahaan dengan pelanggannya, baik secara langsung maupun melalui pasar perantara. Menurut Philip Kotler dan Armstrong dalam Farida Yulianti dkk (2019:1) mengatakan pemasaran adalah suatu proses sosial dan managerial dimana kelompok dan individu mendapatkan apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menciptakan dan berbagi produk dan nilai dengan orang lain.

Salah satu perusahaan yang mempunyai strategi marketing yang baik dan mempunyai pengaruh besar terhadap kemajuan teknologi terutama di Indonesia ialah Aplikasi Go-jek. PT. Go-Jek Indonesia didirikan pada tahun 2010 di Jakarta Oleh Nadiem Makarim, Kevin Aluwi dan Michaelangelo Moran yang

sudah tersedia di beberapa negara seperti di Thailand, Vietnam dan Singapura dan juga sudah banyak tersedia di berbagai kota-kota besar Indonesia. Go-jek awalnya hanya menyediakan layanan antar jemput layanan ojek berbasis online, seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi sekarang Go-jek juga menyediakan berbagai macam layanan pengantaran pada hari yang sama (shopping), sebagai presentasi barang, dokumen, paket (kurir langsung), bahkan yang terbaru dapat digunakan sebagai presentasi produk makanan yang dipesan (food delivery).

Salah satu layanan yang pionir atau yang paling dominan adalah layanan Go-Ride. Dengan aplikasi Go-jek, kita cukup memesan ojek melalui aplikasi secara online dan pengemudi ojek akan menjemput dan mengantar nanti sesuai dengan lokasi yang telah kita tentukan / atur sebelumnya, tarif yang ditetapkan bervariasi sesuai dengan jarak tempuh yang akan kita tuju sedangkan untuk melakukan pembayaran Go-Ride menyediakan dua alternatif yakni menggunakan pembayaran menggunakan uang tunai dan pembayaran menggunakan uang elektronik serta selama dalam perjalanan kita juga dapat memantau alur perjalanan melalui aplikasi.

Perusahaan Go-Jek yang semakin sukses dan menjadi *market leader* jasa transportasi berbasis online di Indonesia, memicu munculnya pesaing usaha yang sejenis antara lain seperti aplikasi Grab, Maxim, dan Uber. Hal ini membuat persaingan semakin ketat dan konsumen mulai semakin selektif dalam memilih perusahaan mana yang akan digunakan, karena banyaknya faktor yang menjadi penyebab seperti pada faktor kualitas pelayanan, dan

persaingan harga. Untuk mengantisipasi keadaan tersebut Go-jek mulai harus menetapkan strategi yang baik agar dapat menjaga bisnis, profit dan menjaga pelanggan yang ada. Salah satu hal yang dapat dilakukan Go-jek saat ini yakni menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi keberadaan, perkembangan dan kelangsungan perusahaan.

Menurut Kotler dalam Rosnaini Daga (2017:77) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan manusia yang merupakan hasil membandingkan kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang harapan konsumen. Saat konsumen merasa tidak puas akan berakibat pada menurunnya tingkat penjualan perusahaan tersebut. Misal dalam pemesanan Go-Ride pelayanannya yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti ke tidak tepatan waktu sopir, atribut (helm, jaket) tidak layak pakai. Serta harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen. Hal seperti ini dapat menyebabkan penurunan penjualan pada Go-jek, ada banyak hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen, secara umum yaitu kualitas pelayanan dan harga.

Menurut Fandy Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan fokus dalam upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya agar dapat mengimbangi kesesuaian harapan pelanggan. Bagi perusahaan jasa kualitas pelayanan dapat dievaluasi menurut pengalaman dan penalaran seseorang yang mampu terjadi lantaran adanya hubungan antara konsumen dengan pihak perusahaan. Jadi baik tidaknya

layanan yang diberikan perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan dapat membuat keunggulan tersendiri bagi perusahaan dalam persaingannya melawan perusahaan jasa lainnya, kualitas pelayanan yang baik akan tercapai saat para pegawai mencerminkan pelayanan baik seperti sopan santun terhadap konsumen, ketepatan waktu, dan fasilitas yang memadai dengan begitu konsumen akan puas. Konsumen yang mendapatkan pengalaman yang baik dari suatu perusahaan nantinya mereka secara tidak langsung mereka akan mempromosikan dari mulut ke mulut, oleh karena itu perusahaan harus memberi perhatian khusus untuk masalah kualitas pelayanan karena dampaknya akan langsung berpengaruh bagi perusahaan tersebut.

Hasil riset yang dilakukan oleh Christy Lee dan Triana Ananda Rustam (2020) memperkuat teori yang dikemukakan diatas. Christy Lee dan Triana Ananda Rustam (2020) melakukan penelitian tentang judul “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grab Di Kota Batam”. Hasil penelitian ini menunjukkan promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen Grab di Kota Batam. Namun penelitian yang dilakukan Dhita Tresiya dkk (2018) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri” Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ojek online Go-

Jek di Kota Kediri. Namun secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ojek online Go-Jek di Kota Kediri.

Menurut Buchori Alma dalam Meithiana Indrasari (2019:39) harga merupakan total nilai uang yang wajib dibayar oleh pelanggan atas rangka memperoleh khasiat dari suatu barang ataupun jasa. Penetapan harga merupakan hal terpenting dalam menjualkan atau menawarkan suatu produk barang ataupun jasa karena harga merupakan salah satu atribut produk atau jasa yang paling umum digunakan oleh sebagian besar konsumen untuk mengevaluasi suatu produk barang ataupun jasa. Karena banyaknya pesaing dengan jenis usaha yang sama Go-jek harus terus memonitoring harga yang ditetapkan pesaing agar dapat menetapkan harga yang sesuai dan mampu bersaing dengan harga pesaing harga yang ditetapkan juga harus disesuaikan dengan manfaat yang akan diperoleh konsumen.

Penelitian harga yang dilakukan oleh Yunni Rusmawati DJ (2019) tentang “Pengaruh Harga Kamar dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen di Shangrila Hotel Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan maupun parsial harga kamar dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Shangrila hotel Surabaya. Namun penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Sri Hastuti (2020) judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Study Kasus Pada Laundry Ananda Lahat”. Hasil peneltian bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun secara

parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen tetapi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Go-Jek telah menyediakan banyak layanan dengan berbasis teknologi, yang sangat membantu dan mempermudah masyarakat khusus mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Dalam melakukan banyak hal seperti dalam mempermudah untuk bertransportasi, mengirimkan barang atau dokumen, berbelanja dan melakukan kegiatan lainnya. Namun dalam Penggunaan Go-Jek di Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, masih seringkali mengalami pro dan kontra.

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk membuktikannya penulis melakukan pra peneitian awal terhadap 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, berkaitan dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan harga. Hal ini dapat dilihat pada tabel pra riset di bawah ini :

Tabel I.1
Pra Penelitian

No.	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
A. Kepuasan Konsumen			
1.	Layanan Go-Jek sesuai dengan yang diharapkan.	12	18
2.	Harga Go-Jek sesuai dengan yang diberikan dan diharapkan	10	20
3.	Saya merasa puas sehingga akan merekomendasikan Go-Jek	14	16
4.	Saya akan menggunakan Go-Jek kembali	15	15
B. Kualitas Pelayanan			
1.	Driver Go-Jek memberikan pelayanan tepat waktu	11	19
2.	Driver Go-jek tanggap dalam menerima pesanan	13	17
3.	Atribut (Helm, jaket, dan motor) Driver Go-Jek layak dipakai	10	20
C. Harga			
1.	Harga yang ditawarkan Go-Jek relatif terjangkau	14	16
2.	Harga yang ditawarkan Go-Jek sesuai dengan kualitas pelayanan	12	18
3.	Harga yang ditawarkan Go-jek sesuai dengan manfaat yang diberikan	15	15
4.	Harga yang ditawarkan Go-jek dapat bersaing dengan pesaingnya	11	19
Jumlah		30	

Sumber : Hasil Pra Penelitian, (2021)

Berdasarkan hasil pra penelitian dapat dijelaskan bahwa terlihat bawah 11 pernyataan yang mewakili indikator dari variabel yang dibahas yaitu kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan harga terlihat bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang rata-rata menjawab tidak setuju.

Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang terhadap Go-jek seringkali merasa tidak puas

karena driver Go-Jek yang seringkali tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan dan harga yang ditetapkan Go-Jek di nilai cukup tinggi jika di bandingkan dengan harga yang ditetapkan perusahaan sejenis, ini bisa diartikan bahwa Go-Jek belum mampu memenuhi seluruh harapan konsumen. Karena permasalahan tersebut membuat mahasiswa tidak mau merekomendasikan aplikasi Go-Jek kepada teman yang lainnya tapi tidak menutup kemungkinan untuk mereka menggunakan Go-Jek kembali.

Tanggapan terkait dengan kualitas pelayanan, dimana mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang menjawab rata-rata tidak setuju, driver Go-Jek dinilai sering tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan ini bisa disebabkan karena kurangnya keandalan driver dalam mengetahui jalan dan lokasi yang dituju serta kurang andalnya Driver Go-Jek dalam mengetahui jalan cepat agar terhindar dari macet. Driver Go-Jek juga dianggap kurang tanggap dalam menerima pesanan, driver Go-Jek yang mendapat pesanan seringkali terlambat mengkonfirmasi mengenai pesanan yang dilakukan ini membuat konsumen harus menunggu untuk dapat memastikan pesanan. Serta driver Go-jek juga terkadang dalam melakukan pelayanan sering menggunakan atribut yang tidak layak pakai lagi seperti helm yang tidak memenuhi standar SNI (Standar Nasional Indonesia), jaket dalam keadaan tidak bersih dan rapi serta motor dan mobil yang digunakan driver Go-Jek tidak layak pakai membuat menurunnya rasa kepuasan konsumen dalam menggunakan Go-Jek.

Permasalahan selanjutnya terkait dengan kepuasan konsumen terhadap Go-jek disebabkan juga oleh permasalahan harga. Harga yang ditawarkan oleh Go-Jek sendiri terbilang cukup mahal jika dibandingkan dengan perusahaan jasa yang sejenis dan tidak dapat di jangkau oleh kalangan mahasiswa, serta seringkali harga yang di tetapkan Go-Jek dirasa tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Go-Jek seperti pada kualitas pelayanan pada indikator keandalan, daya tanggap dan bukti langsng. Membuat konsumen berpendapat harga yang ditetapkan oleh Go-jek di anggap tidak mampu bersaing dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan jasa sejenis.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. ?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Go-jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. ?
3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Go-jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Go-jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Go-jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Go-jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap melalui ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan kemampuan berfikir serta dapat menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan terutama dalam pemasaran jasa dan berharap agar penelitian ini bisa bermanfaat bagi orang lain.

2. Bagi Pelanggan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih jasa transportasi online yang dilihat dari segi kualitas pelayanan dan harga sehingga pelanggan dapat memilih sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi suatu tambahan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya sebagai pertimbangan bagi yang menghadapi jenis masalah yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. & Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Asiati, Diah. Isnaini. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research And Consulting Institute.
- Digdowniseiso, Kumba. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta Selatan: Lembaga Penerbitan Universitas Nasional
- Fatihudin, Didin & Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Deepublish.
- Hastuti, Sri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Study Kasus Pada Laundry Ananda Lahat. *Jurnal Ilmiah Ekonomika*, 13(1). 1-192
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Kapriani dkk. (2021). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Di Makassar. *Al-Buhuts*, 17(1). 142-161.
- Lee, C & Triana Ananda Rustam. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grab Di Kota Batam. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3(3), 615-625.

- Prasastono, N. & Sri, Y. F. P. (2012). Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisata*, 11(2).
- Rusnawati, Yumni. (2019). Pengaruh Harga Kamar dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 4(1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2021. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : PUSTAKABARUPRES
- Tresiya, Dhita dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208-224.
- Yulianti, Farida dkk. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.