

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

**(Studi pada Mahasiswa FEB UISU)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau Di  
Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara**

**DIAJUKAN OLEH :**

NAMA : THARA RIZDA  
NPM : 71190312084  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : PEMASARAN



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
MEDAN  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**  
**(Studi pada Mahasiswa FEB UISU)**

**DIAJUKAN OLEH**

NAMA : THARA RIZDA  
NPM : 71190312084  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : PEMASARAN

**DISETUJUI OLEH:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**( Dr.Tengku Ahmad Helmi , S.E., M.Si)**

**( Ismail Nst., S.E.,M.M )**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**( Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si. )**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN GOJEK dan GOFOOD**  
**(Studi pada Mahasiswa FEB UISU)**

**DIAJUKAN OLEH**

NAMA : THARA RIZDA  
NPM : 71190312084  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : PEMASARAN

**DISETUJUI OLEH:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**( Dr.Tengku Ahmad Helmi , S.E., M.Si)**

**( Ismail Nst., S.E.,M.M )**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**( Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si. )**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT. atas rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya, sehingga dapat membantu saya menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek dan Gofood (studi kasus Mahasiswa FE UISU)”**. Sholawat beriring salam saya hadiahkan juga kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW, semoga kita semua menjadi ummatnya yang mendapatkan safa'atnya dihari akhir kelak.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini. Oleh sebab itu dengan rasa hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. H. Yanhar Jamaluddin, M.A.P. sebagai Rektor Universitas Islam Sumatera Utara
2. Ibu Dr. Safrida, SE.,Msi sebagai dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Supriadi, SE.,MM.,Msi sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Tengku Ahmad Helmi, SE.,M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan serta saran dalam penyelesaian skripsi ini

5. Bapak Ismail Nst, SE.,MM sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan serta saran dalam penyelesaian skripsi ini
6. Dua orang yang sangat saya banggakan, Papa dan Mama. Terima kasih untuk segala kasi sayang dan doa yang telah diberikan pada saya, semoga Allah selalu melindungi dan menyayangi kalian selalu.
7. Kedua adik saya juga yang saya kasihi, terima kasih untuk segala saran yang diberikan semoga kalian menempuh pendidikan paling tinggi kedepannya.
8. Semua teman-teman yang selama ini selalu mendukung dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Para konsumen yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner yang penulis sebarkan
10. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu satu, terima kasih karena sudah menemani saya menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan dan Rumusan Masalah.....	6
1.3.1 Batasan Masalah.....	6
1.3.2 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI .....	9
2.1 Uraian Teoritis.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas.....	10
2.1.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.4. Perspektif Kualitas Layanan.....	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2.3. Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan.....	18

2.1.2.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.2.5 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3 Harga.....	22
2.1.3.1. Pengertian Harga.....	22
2.1.3.2. Penetapan Harga.....	23
2.1.3.3. Faktor Penetapan Harga.....	24
2.1.3.4. Indikator Harga.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian.....	31
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.1.2 Objek Penelitian.....	31
3.1.3 Waktu Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.3 Operasional Variabel.....	33
3.4 Uji Validitas dan Realibilitas.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.6.2 Uji Normalitas.....	38

3.6.4 Uji Heterokedisitas.....	38
BAB IV.....	41
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan Gojek.....	41
4.2 Visi Misi Perusahaan Gojek.....	43
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan Gojek.....	44
4.4 Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan.....	45
BAB V.....	49
5.1. Analisis Data.....	49
5.1.1. Deskripsi Data.....	49
5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
5.1.3 Uji Validitas dan Realibilitas.....	62
5.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	65
5.1.5 Uji Hipotesis.....	69
5.2 Evaluasi Data.....	74
BAB VI.....	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran.....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjabaran Dimensi dan Atribut Servqual.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 5.2 Usia Responden.....	50
Tabel 5.3 Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 5.4 Tangible (T1).....	51
Tabel 5.5 Tangible (T2).....	52
Tabel 5.6 Tangible (T3).....	52
Tabel 5.7 Empathy (E1).....	53
Tabel 5.8 Empathy (E2).....	54
Tabel 5.9 Responsiveness (R1).....	55
Tabel 5.10 Responsiveness (R2).....	55
Tabel 5.11 Realibility (RB1).....	56
Tabel 5.12 Realibility (RB2).....	56
Tabel 5.13 Assurance (A1).....	57
Tabel 5.14 Assurance (A2).....	58
Tabel 5.15 Assurance (A3).....	58
Tabel 5.16 Harga (H1).....	59
Tabel 5.17 Harga (H2).....	59
Tabel 5.18 Harga (H3).....	60
Tabel 5.19 Kepuasan Pelanggan (KP1).....	61

Tabel 5.20 Kepuasan Pelanggan (KP2).....	61
Tabel 5.21 Kepuasan Pelanggan (KP3).....	61
Tabel 5.22 Kepuasan Pelanggan (KP4).....	62
Tabel 5.23. Uji Validitas Tangible (X1).....	62
Tabel 5.24. Uji Validitas Empathy (X1).....	62
Tabel 5.25. Uji Validitas Responsiveness (X1).....	62
Tabel 5.26. Uji Validitas Realibility (X1).....	63
Tabel 5.27. Uji Validitas Assurance (X1).....	63
Tabel 5.28. Uji Validitas Harga (X2).....	63
Tabel 5.29. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X3).....	63
Tabel 5.30. Uji Realibilitas Tangible (X1).....	64
Tabel 5.31. Uji Realibilitas Empathy (X1).....	64
Tabel 5.32. Uji Realibilitas Responsiveness (X1).....	64
Tabel 5.33. Uji Realibilitas Realibility (X1).....	64
Tabel 5.34. Uji Realibilitas Assurance (X1).....	65
Tabel 5.35. Uji Realibilitas Harga (X2).....	65
Tabel 5.36. Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan (X3).....	65
Tabel 5.37 Uji Normalitas Kolmogrov-Sminorv.....	66
Tabel 5.38 Hasil Uji Multikolonieritas Coefficient.....	67
Tabel 5.39 Hasil Analisis Linier Berganda.....	70
Tabel 5.40 Hasil Uji t.....	72
Tabel 5.41 Hasil Uji F.....	73
Tabel 5.42 Koefisien Determinasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Struktur perusahaan.....	44
Gambar 5.1 Kurva Normal Probability P-Plot.....	66
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	69

## DAFTAR PUSTAKA

- Brady, M.K. and Cronin, J.J. (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Qua.*
- Caro, L.M., and Garcia, J.A.M (2007) . *Measuring Perceived Service Quality in Urgent Transport Service.* Journal of Retailing and Consumer Service, 14(1), 60-72
- Chasanah, Sri Atun. (2015). *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (studi pelanggan listrik pascabayar di PT. PLN (Persero) Purbalingga).* (diakses melalui [www.repository.iainpurwokerto.ac.id](http://www.repository.iainpurwokerto.ac.id) pada tanggal 28 Oktober 2022)
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality is Free.* New York : Mc-Graw Hill Book Inc
- Deming, W.E., (1986). *Ot Of The Crisis,* MIT Press, Massachusetts
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service Quality and Satisfaction.* Andi : Yogyakarta
- Garvin, David A. (2016). Alih Bahasa Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta
- Garvin, D.A. (1988). *Managing Quality.* New York : The Free Press
- Ivan, Akbar. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan (studi pada warung bebek bu lely).* (diakses melalui [www.repository.uisu.ac.id](http://www.repository.uisu.ac.id) pada tanggal 28 Oktober 2022)
- Kodu, Sarini (2013). *Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza.* (diakses melalui [www.media.neliti.com](http://www.media.neliti.com) pada tanggal 28 Oktober 2022)
- Kotler, Philip. (1996). *“Manajemen Pemasaran : Marketing Management 9e”.* Jakarta, PT. Prenhalido
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks
- Lovelock, C and Wirtz, J (2004). *“Service Marketing”*, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey

- Lupioyadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L. Berry, (1988). “*Servqual : Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal of Retailing*, Vol.64, p.12-36
- Schiffman, L.G. and L.L. Kanuk. (1987). *Consumer Behavior*. Prentice Hall Incorporation. New Jersey
- Silalahi, L. Shilvia, Handayani W. Putu, Munajat Qorib. (2017). “*Service Quality Analysis for Online Transportation Service : Case Study of GOJEK*”. *Journal of Procedia Computer Science* 124 (2017) 487-495
- Stanton. (2004). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. (2010). “*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung : Alfabeta
- Tarigan, Deni Syahputra (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Springbed Merk Bigland pada PT. Cahaya Kawi Ultra Polyntrac*. (diakses melalui [www.repository.uisu.ac.id](http://www.repository.uisu.ac.id) pada tanggal 28 Oktober 2022)
- Wardani, Tri Ulfa. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. Skripsi : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. (diakses melalui [www.repository.uinsu.ac.id](http://www.repository.uinsu.ac.id) pada tanggal 28 Oktober 2022)
- Whidya Utami, Christina (2006). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Salemba Empat, Jakarta

## LAMPIRAN 1

**Angket : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada Mahasiswa FEB UISU)**

**1. Identitas Responden :**

- a. Nama : .....
- b. Jenis Kelamin : ( ) Laki-Laki  
( ) Perempuan
- c. Usia : ..... Tahun
- d. Pendidikan Terakhir : ( ) SMA  
( ) SARJANA  
( ) DIPLOMA

**2. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

- a. Responden diharapkan membaca terlebih dahulu deskripsi masing-masing pernyataan sebelum memberikan jawaban.
- b. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada Teknik Skala Likert yaitu :
  - Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
  - Tidak Setuju (TS) : 2
  - Netral : 3
  - Setuju : 4
  - Sangat Setuju (SS) : 5
- c. Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan subjektif.
- d. Terima kasih atas partisipasinya.

**LAMPIRAN 2**

## 1. Kualitas Pelayanan

### a. Tangible (fasilitas fisik)

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kendaraan yang digunakan sudah memenuhi standar keamanan yang aman dalam pelayanan					
2	Driver Gojek selalu berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pelanggan					
3	Driver selalu memberikan perlengkapan penunjang (seperti helm dan jas hujan dikala hujan)					

### b. Empathy (empati)

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
4	Perhatian secara personal (selalu ramah dan sabar dalam melayani pelanggan)					
5	Memiliki pelayanan yang nyaman dan aman untuk konsumen)					

### c. Responsiveness (daya tanggap)

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
6	Pelayanan yang cepat (tidak menunggu terlalu lama setelah memesan pesanan di aplikasi)					
7	Memberi informasi yang sangat jelas (driver mengonfirmasi pelanggan dengan menelpon atau chat untuk memastikan pesanan)					

### d. Realibility (keandalan)

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
8	Ketepatan waktu datangnya driver sudah sesuai					
9	Adanya pemberitahuan yang jelas jika terjadi keterlambatan dalam pelayanan ke pelanggan					

### e. Assurance

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
10	Driver gojek sudah terampil dalam mengemudikan motor sehingga pelanggan merasa aman					
11	Driver selalu bersikap sopan kepada pelanggan					
12	Driver memberikan respon yang baik jika di kritik dan diberikan saran oleh pelanggan					

## 2. Harga

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
13	Harga yang diberikan Gojek sudah cukup terjangkau					
14	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas yang diberikan					
15	Harga yang diberikan lebih kompetitif dibanding pesaing lain					

## 3. Kepuasan Pelanggan

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
16	Saya sangat puas dengan pelayanan dan harga yang diberikan gojek					
17	Saya selalu memberi pujian yang bersifat positif terhadap gojek					
18	Saya akan terus menggunakan jasa transportasi online gojek					
19	Transportasi online gojek akan menjadi transportasi layanan utama bagi saya					





### Tabulasi Angket

	TOTALH
	11
	15
	13
	9
	7
	13
	9
	11
	9
	10
	12
	9
	12
	9
	12
	12
	12
	10
	11
	8
	13
	11
	12
	11
	11
	8
	12
	9
	9
	8
	11
	10
	13
	9
	11
	11
	12

Harga

	TOTALH
	11
	15
	13
	9
	7
	13
	9
	11
	9
	10
	12
	9
	12
	9
	12
	12
	12
	12
	10
	11
	8
	13
	11
	12
	11
	11
	8
	12
	9
	9
	8
	11
	10
	13
	9
	11
	11
	12

	15
	9
	12
	7
	9
	12
	12
	13
	12
	11
	13
	6
	11
	15
	12
	10
	12
	10
	9
	10
	9
	11
	11
	9
	10
	10
	15
	9
	12
	14
	13
	15
	15
	11

**Tabulasi Angket Kepuasan  
Pelanggan**

NO RESPONDEN	KEPUASAN PELANGGAN				TOTAL KP
	KP1	KP2	KP3	KP4	
1	4	4	4	4	16
2	5	5	5	5	20
3	4	5	4	5	18
4	3	3	3	2	11
5	2	3	5	3	13
6	4	4	4	4	16
7	3	3	3	3	12
8	4	5	4	4	17
9	3	3	4	2	12
10	3	4	3	2	12
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	4	3	3	3	13
14	3	3	2	4	12
15	4	5	5	4	18
16	4	4	4	4	16
17	4	5	3	4	16
18	3	4	2	3	12
19	4	3	3	4	14
20	3	3	2	2	10
21	5	5	5	4	19
22	4	3	3	3	13
23	4	3	4	4	15
24	4	3	3	3	13
25	3	4	3	3	13
26	3	3	3	3	12
27	5	3	3	3	14
28	3	3	3	5	14
29	3	3	3	3	12
30	3	4	4	4	15
31	3	4	2	3	12
32	3	4	3	3	13
33	3	5	3	3	14
34	3	3	3	3	12
35	4	5	4	4	17
36	4	4	4	4	16
37	4	4	3	3	14

38	5	4	4	5	18
39	4	5	4	4	17
40	3	4	4	4	15
41	3	2	3	2	10
42	4	4	3	3	14
43	4	4	3	3	14
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	2	14
46	4	4	3	5	16
47	3	5	5	5	18
48	5	5	4	4	18
49	2	3	2	2	9
50	3	4	4	3	14
51	5	5	5	5	20
52	4	4	3	3	14
53	3	3	3	2	11
54	4	4	3	3	14
55	4	5	3	3	15
56	3	3	4	3	13
57	3	4	3	3	13
58	3	3	3	4	13
59	3	3	3	3	12
60	4	3	3	4	14
61	3	3	3	3	12
62	3	5	3	2	13
63	4	4	3	3	14
64	5	5	5	5	20
65	3	4	3	3	13
66	4	4	4	4	16
67	5	5	3	5	18
68	4	5	4	4	17
69	5	5	5	5	20
70	5	5	5	5	20
71	4	3	3	4	14

**LAMPIRAN 4**

**Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

**Correlations**

			Tangible1	Tangible2	Tangible3	Tangible
Spearman's rho	Tangible 1	Correlation Coefficient	1.000	.044	.198 <sup>*</sup>	.583 <sup>**</sup>
		Sig. (1-tailed)	.	.359	.049	.000
		N	71	71	71	71
Tangible 2	Tangible 2	Correlation Coefficient	.044	1.000	.164	.665 <sup>**</sup>
		Sig. (1-tailed)	.359	.	.086	.000
		N	71	71	71	71
Tangible 3	Tangible 3	Correlation Coefficient	.198 <sup>*</sup>	.164	1.000	.624 <sup>**</sup>
		Sig. (1-tailed)	.049	.086	.	.000
		N	71	71	71	71
Tangible	Tangible	Correlation Coefficient	.583 <sup>**</sup>	.665 <sup>**</sup>	.624 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	71	71	71	71

**Correlations**

			Empati4	Empati5	Empati
Spearman's rho	Empati4	Correlation Coefficient	1.000	.418 <sup>**</sup>	.862 <sup>**</sup>
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000
		N	71	71	71
Empati5	Empati5	Correlation Coefficient	.418 <sup>**</sup>	1.000	.804 <sup>**</sup>
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000
		N	71	71	71
Empati	Empati	Correlation Coefficient	.862 <sup>**</sup>	.804 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.
		N	71	71	71

**Correlations**

			Respon6	Respon7	Responsif
Spearman's rho	Respon6	Correlation Coefficient	1.000	.424**	.915**
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000
		N	71	71	71
	Respon7	Correlation Coefficient	.424**	1.000	.740**
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000
		N	71	71	71
	Responsif	Correlation Coefficient	.915**	.740**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.
		N	71	71	71

**Correlations**

			Andal8	Andal9	Keandalan
Spearman's rho	Andal8	Correlation Coefficient	1.000	.330**	.824**
		Sig. (1-tailed)	.	.002	.000
		N	71	71	71
	Andal9	Correlation Coefficient	.330**	1.000	.777**
		Sig. (1-tailed)	.002	.	.000
		N	71	71	71
	Keandalan	Correlation Coefficient	.824**	.777**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.
		N	71	71	71



**Correlations**

			Jaminan10	Jaminan11	Jaminan12	Jaminan
Spearman's rho	Jaminan10	Correlation Coefficient	1.000	.389**	.367**	.721**
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.001	.000
		N	71	71	71	71
	Jaminan11	Correlation Coefficient	.389**	1.000	.514**	.804**
	Sig. (1-tailed)	.000	.	.000	.000	
	N	71	71	71	71	
Jaminan12	Correlation Coefficient	.367**	.514**	1.000	.789**	
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.	.000	
	N	71	71	71	71	
Jaminan	Correlation Coefficient	.721**	.804**	.789**	1.000	
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.	
	N	71	71	71	71	

## Uji Validitas Harga

### Correlations

			Harga13	Harga14	Harga15	Harga
Spearman's rho	Harga13	Correlation Coefficient	1.000	.653**	.444**	.809**
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	71	71	71	71
		-----				
	Harga14	Correlation Coefficient	.653**	1.000	.626**	.895**
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	71	71	71	71
		-----				
	Harga15	Correlation Coefficient	.444**	.626**	1.000	.806**
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	71	71	71	71
		-----				
Harga	Correlation Coefficient	.809**	.895**	.806**	1.000	
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.	
	N	71	71	71	71	
	-----					

## Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

### Correlations

			Puas16	Puas17	Puas18	Puas19	Kepuasan
Spearman's rho	Puas16	Correlation	1.000	.508**	.458**	.590**	.791**
		Coefficient					
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	71	71	71	71	71
	Puas17	Correlation	.508**	1.000	.507**	.488**	.777**
		Coefficient					
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
		N	71	71	71	71	71
	Puas18	Correlation	.458**	.507**	1.000	.568**	.756**
		Coefficient					
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
		N	71	71	71	71	71
	Puas19	Correlation	.590**	.488**	.568**	1.000	.835**
		Coefficient					
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
		N	71	71	71	71	71
Kepuasan	Correlation	.791**	.777**	.756**	.835**	1.000	
	Coefficient						
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	
	N	71	71	71	71	71	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## Uji Validitas Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

**Item-Total Statistics**

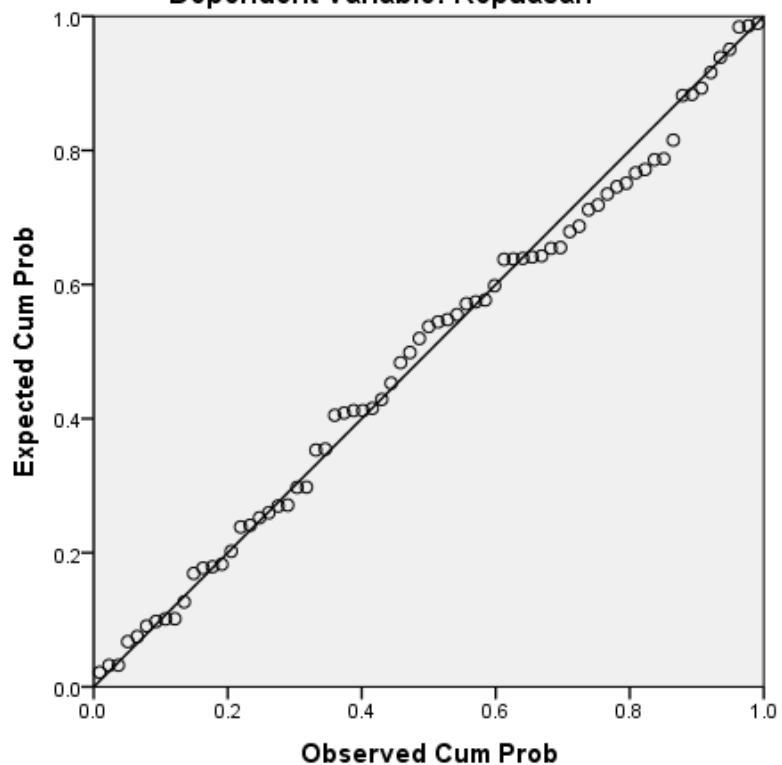
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible1	68.18	82.352	.266	.912
Tangible2	68.45	80.794	.303	.913
Tangible3	68.13	80.655	.381	.909
Empati4	68.15	81.047	.413	.908
Empati5	67.99	79.471	.568	.904
Respon6	68.24	75.042	.661	.902
Respon7	67.87	80.655	.543	.905
Andal8	68.21	77.255	.641	.902
Andal9	68.10	78.919	.579	.904
Jaminan10	68.04	77.384	.681	.901
Jaminan11	68.08	78.078	.601	.903
Jaminan12	68.38	78.268	.583	.904
Harga13	68.37	78.093	.583	.904
Harga14	68.23	76.006	.769	.899
Harga15	68.52	76.196	.663	.902
Puas16	68.35	76.546	.743	.900
Puas17	68.14	76.808	.654	.902
Puas18	68.55	78.994	.504	.906
Puas19	68.52	76.539	.599	.903

**Tabel dan Gambar Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48067336
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.516
Asymp. Sig. (2-tailed)		.953

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Dependent Variable: Kepuasan



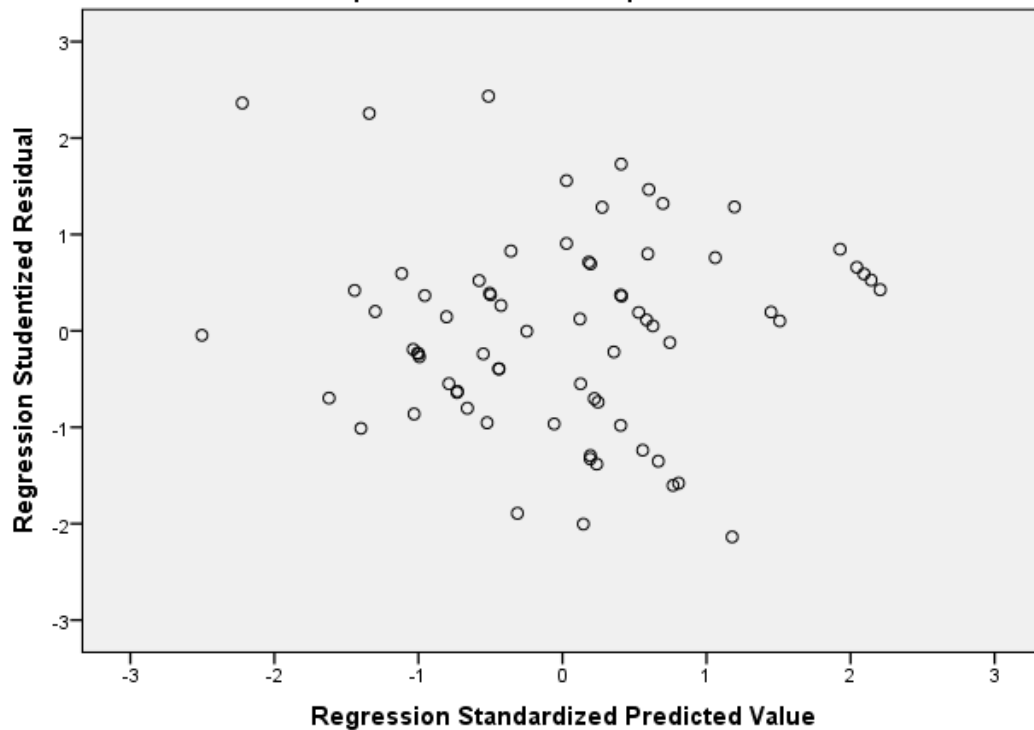
**Tabel Hasil Uji Multikolonieritas Coefficien**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Tangible	,578	1,730
	Empathy	,588	1,701
	Responsiveness	,419	2,387
	Realibility	,340	2,943
	Assurance	,337	2,971
	Harga	,524	1,908

**Gambar Hasil Uji Heteroskedasitas**

**Scatterplot**

**Dependent Variable: Kepuasan**



## Tabel Hasil Analisis Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.010	1.572		1.278	.206		
Tangible	-.109	.154	-.065	-.710	.480	.578	1.730
Empati	-.137	.205	-.061	-.670	.505	.588	1.701
Responsif	.364	.217	.182	1.680	.098	.419	2.387
Keandalan	-.034	.256	-.016	-.133	.895	.340	2.943
Jaminan	.261	.179	.176	1.462	.149	.337	2.971
Harga	.839	.124	.653	6.749	.000	.524	1.908

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Tabel Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.010	1.572		1.278	.206		
Tangible	-.109	.154	-.065	-.710	.480	.578	1.730
Empati	-.137	.205	-.061	-.670	.505	.588	1.701
Responsif	.364	.217	.182	1.680	.098	.419	2.387
Keandalan	-.034	.256	-.016	-.133	.895	.340	2.943
Jaminan	.261	.179	.176	1.462	.149	.337	2.971
Harga	.839	.124	.653	6.749	.000	.524	1.908

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Tabel Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	336.110	6	56.018	23.361	.000 <sup>b</sup>
Residual	153.468	64	2.398		
Total	489.577	70			

**Tabel Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.829 <sup>a</sup>	.687	.657	1.549	2.125

a. Predictors: (Constant), Harga, Tangible, Empati, Responsif, Keandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan



**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

	df untuk pembilang (N1)										
df	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

<b>1</b>	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243
<b>2</b>	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40
<b>3</b>	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76
<b>4</b>	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94
<b>5</b>	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70
<b>6</b>	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03
<b>7</b>	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60
<b>8</b>	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31
<b>9</b>	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10
<b>10</b>	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94
<b>11</b>	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82
<b>12</b>	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72
<b>13</b>	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63
<b>14</b>	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57
<b>15</b>	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51
<b>16</b>	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46
<b>17</b>	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41
<b>18</b>	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37
<b>19</b>	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34
<b>20</b>	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31
<b>21</b>	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28
<b>22</b>	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26
<b>23</b>	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24
<b>24</b>	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22
<b>25</b>	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20

**Titik Persentase Distribusi (df= 1–40)**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>

<b>1</b>	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
<b>2</b>	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
<b>3</b>	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
<b>4</b>	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
<b>5</b>	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
<b>6</b>	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
<b>7</b>	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
<b>8</b>	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
<b>9</b>	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
<b>10</b>	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
<b>11</b>	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
<b>12</b>	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
<b>13</b>	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
<b>14</b>	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
<b>15</b>	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
<b>16</b>	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
<b>17</b>	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
<b>18</b>	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
<b>19</b>	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
<b>20</b>	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
<b>21</b>	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
<b>22</b>	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

NAMA : Thara Rizda

TEMPAT/ Tanggal Lahir : Medan/ 21 Juni 2001

Alamat : JL. Suka Bumi Lama NO 165

Agama : Islam

Nama Ayah : Fahrizal

Nama Ibu : Widawaty Tanjung

Nama Saudara Kandung : Hilmi Atalie Rizda

Muhammad Zaki Hafiz

### **Riwayat Pendidikan**

Tahun 2013 Lulus SDN 102014

Tahun 2016 Lulus SMPN 3 Tanjung Beringin

Tahun 2019 Lulus SMAN 1 Teluk Mengkudu

Tahun 2019 Terdaftar sebagai Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatra Utara

Demikian daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di gunakan dengan sebaiknya.

Medan, 09 Maret 2023

Penulis

Thara Rizda

### **Lembar Pengesahan Tidak Plagiat**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : THARA RIZDA  
NPM : 71190312084  
Fakultas : EKONOMI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Gojek dan Gofood (studi kasus  
Mahasiswa FE UISU)

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil skripsi yang telah saya buat ini adalah hasil karya saya sendiri dan benar adanya. Jika penulisan skripsi ini di kemudian hari adalah hasil plagiarisme karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi akademik berdasarkan peraturan fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan

Medan, Februari 2023

Hormat Saya

(Thara Rizda)