

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GO-RIDE MILIK GO-JEK
(STUDI PADA MAHASISWA STRATA SATU UNIVERSITAS
SRIWIJAYA)



ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNSRI
29/03/2021

Skripsi Oleh:

FARDHONI KURNIA HIDAYAT

01011181520043

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2021

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GORIDE MILIK GO-JEK
(STUDI PADA MAHASISWA STRATA SATU UNIVERSITAS
SRIWIJAYA)**

Disusun oleh:

Nama : Fardhoni Kurnia Hidayat
NIM : 01011181520043
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing
Ketua

Tanggal: 20 DESEMBER 2020


Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP 195707141984031005

Anggota

Tanggal: 21 Desember 2020


Welly Nailis, S.E., M.M
NIP 197407102008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GO-RIDE MILIK GO-JEK
(STUDI PADA MAHASISWA STRATA SATU UNIVERSITAS
SRIWIJAYA)**

Disusun oleh :

Nama : Fardhoni Kurnia Hidayat
NIM : 01011181520043
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Telah diuji dalam ujian komprehensif pada 13 Januari 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 13 Januari 2021

Ketua,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Zakaria Wahab".

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP.195707141984031005

Anggota,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Welly Nailis".

Welly Nailis, S.E., M.M.
NIP.197407102008011011

Anggota,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dessy Yunita".

Dessy Yunita, S.E., M.M. M.B.A.
NIP.1981063020134092003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Isni Andriana".

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP.197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Fardhoni Kurnia Hidayat

NIM : 01011181520043

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen Jasa Transportasi *Online Go-Ride* Milik Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Strata Satu Universitas Sriwijaya)

Pembimbing:

Ketua : Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

Anggota : Welly Nailis, S.E., M.M

Tanggal Ujian : 13 Januari 2021

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Indralaya, 13 Januari 2021

Pembuat pernyataan,



Fardhoni Kurnia Hidayat
NIM. 01011181520043

MOTO DAN PERSEMBAHAN

**Allah tidak menyegerakan sesuatu kecuali itu yang terbaik. Tidak pula
melambatkan sesuatu kecuali itu yang terbaik**

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

- **Kedua Orang Tuaku**
- **Saudara-Saudariku**
- **Seluruh Teman-Temanku**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena berkat karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Ride Milik Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Strata Satu Universitas Sriwijaya)**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis tidak menutup diri untuk kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses pengerjaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan, dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama penulisan skripsi ini. *Aamiin Ya Rabbal Alamin.*

Indralaya, 13 Januari 2021



Fardhoni Kurnia Hidayat

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Kemas M.H. Thamrin, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A, dan Bapak Welly Nailis, S.E., M.M selaku Pembimbing skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, serta pertolongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dessy Yunita, S.E., M.M. M.B.A, selaku Penguji dalam ujian yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan kritik, saran, serta pertolongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan saran, serta pertolongan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Kak Helmi, S.M. dan Mbak Hambarwati, S.E. selaku Admin Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak bantuan dalam hal yang berhubungan dengan akademik kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman yang telah memberikan bantuan, semangat, serta rasa kebersamaan kepada penulis.
9. Kedua Orang Tuaku, Saudara-Saudariku yang telah sabar dan mengerti dalam memberikan bantuan moril dan materiil bagiku, sehingga Aku dapat menyelesaikan studi hingga sarjana.

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI ONLINE GORIDE MILIK GO-JEK (STUDI PADA MAHASISWA STRATA SATU UNIVERSITAS SRIWIJAYA)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa strata satu universitas sriwijaya sebagai konsumen dalam menggunakan Go-Ride di Palembang. Penelitian ini menggunakan data yang yang diperoleh dengan cara survei dengan bantuan kuesioner. Sampel yang digunakan berjumlah 100 orang dari total populasi, metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu program IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan secara parsial dan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa strata satu Universitas Sriwijaya dalam menggunakan Go-ride di Palembang.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF GO-JEK'S GO-RIDE ONLINE TRANSPORTATION SERVICES (STUDY ON UNDERGRADUATE STUDENTS OF SRIWIJAYA UNIVERSITY)

This study aims to determine the effect of price and service quality on the satisfaction of undergraduate students of Sriwijaya University as consumers on using Go-Ride in Palembang. This study uses data obtained by a survey with the help of a questionnaire. The sample used is 100 people from the total population, the method used is purposive sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with IBM SPSS program version 25 as a tool. The results showed that price and service quality partially and simultaneously have a significant positive effect on the satisfaction of undergraduate students of Sriwijaya University on using Go-ride in Palembang.

Keyword: price, service quality, customer satisfaction

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Fardhoni Kurnia Hidayat

Nim : 01011181520043

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Onlie Go-Ride Milik Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Strata Satu Universitas Sriwijaya)

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami setuju untuk ditempatkan dilembar abstrak.

Mengetahui,

Ketua

Anggota



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP. 197407102008011011

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

RIWAYAT HIDUP

- Nama : Fardhoni Kurnia Hidayat
- Jenis Kelamin : Laki-Laki
- Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 4 Januari 1998
- Agama : Islam
- Status Pernikahan : Belum Menikah
- Alamat : Jalan, K.H. Wahid Hasyim, No.590, Rt.22, Rw.05,
Kelurahan 2 Ulu Darat, Kecamatan Seberang Ulu 1
(SU 1), Palembang, Kode Pos: 30256
- Alamat Email : doni.kurnia123@gmail.com
fardhonikurnia@gmail.com
- Nomor Telepon : 083165889954
- Pendidikan Formal
- Sekolah Dasar : SDN 71 Palembang
 - SMP : SMPN 31 Palembang
 - SMA : SMA Muhammadiyah 1 Palembang
- Pengalaman Organisasi :
- *Anggota Human Resource Department* Ikatan Mahasiswa Manajemen FE UNSRI Periode 2015
 - *Vice Manager Entrepreneur Department* Ikatan Mahasiswa Manajemen FE UNSRI Periode 2016
 - *Chairman of* Ikatan Mahasiswa Manajemen FE UNSRI Periode 2017-2018



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN INTERGRITAS KARYA ILMIAH	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Harga.....	9
2.1.2 Kualitas Layanan Jasa.....	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	19
3.2 Rancangan Penelitian	19
3.3 Jenis Dan Sumber Data	19
3.3.1 Jenis Data	19
3.3.2 Sumber Data	20
3.3.1.1 Data Primer	20
3.3.1.2 Data Sekunder	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Populasi Dan Sampel	20
3.5.1 Populasi.....	20
3.5.2 Sampel	21
3.6 Variabel Penelitian	22
3.6.1 Identifikasi Variabel Penelitian	22
3.6.2 Batasan Operasional Variabel.....	24
3.6.3 Pengukuran Variabel Penelitian	24
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	25
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas	26
3.8 Uji Asumsi Klasik	26
3.8.1 Uji Normalitas	26
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	26
3.8.3 Uji Heterokedastisitas	27
3.9 Pengujian Hipotesis.....	28
3.9.1 Uji T.....	28
3.9.2 Uji F.....	28
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.11 Uji Determinasi	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Uji Instrumen	30
4.1.1 Uji Validitas	30
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	31
4.2 Gambaran Umum Responden.....	31
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	32
4.2.2 Fakultas Responden.....	32
4.2.3 Pengeluaran Responden Perbulan	33
4.2.4 Responden Yang Dapat Mengendarai Kendaraan Bermotor	33
4.2.5 Yang Menyarankan Responden Menggunakan <i>Go-Ride</i> ...	34
4.2.6 Waktu Paling Sering Menggunakan <i>Go-Ride</i>	34
4.2.7 Frekuensi Menggunakan <i>Go-Ride</i> Tiap Bulan.....	35
4.2.8 Layanan Go-Jek Yang Paling Sering Digunakan.....	36
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	37
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	38
4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	39
4.3.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen ..	40
4.4 Analisis Data	41
4.4.1 Hasil Uji T.....	41
4.4.2 Hasil Uji F	42
4.4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	43
4.4.4 Hasil Uji Determinasi.....	44
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	46
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	46
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.6.1 Pembahasan Secara Parsial	48
4.6.1.1 Harga.....	48
4.6.1.2 Kualitas Layanan	51

4.6.2 Pembahasan Secara Bersama-Sama (Simultan).....	53
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Keterbatasan Penelitian	55
5.3 Saran.....	55
Daftar Pustaka.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persaingan Go-Jek dan <i>Grab</i>	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Batasan Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.4 Fakultas Responden	32
Tabel 4.5 Pengeluaran Responden Perbulan	33
Tabel 4.6 Responden Yang Dapat Mengendarai Kendaraan Bermotor.....	33
Tabel 4.7 Yang Menyarankan Responden Untuk Menggunakan <i>Go-Ride</i>	34
Tabel 4.8 Waktu Paling Sering Menggunakan <i>Go-Ride</i>	35
Tabel 4.9 Frekuensi menggunakan <i>Go-Ride</i> Tiap Bulan	35
Tabel 4.10 Layanan Go-Jek Yang Paling Sering Digunakan	36
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	38
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	39
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	44
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	45
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolineartias.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persepsi Utama Konsumen Mengenai Go-Jek dan <i>Grab</i>	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Palembang adalah ibu kota Provinsi Sumatra Selatan. Palembang adalah salah satu ibu kota Provinsi yang besar jika dilihat dari luas wilayahnya. Kota Palembang memiliki luas wilayah 400,61 km² (Wikipedia, 2020) yang pada tahun 2020 diproyeksikan akan dihuni oleh 1.681.374 jiwa (BPS Provinsi Sumsel, 2020). Dengan luas tersebut tentunya diperlukan suatu alat transportasi untuk dapat menunjang kegiatan masyarakat Kota Palembang. Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Wikipedia, 2018). Transportasi memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah untuk memenuhi kebutuhan penduduk di kota, desa, atau pedalaman terutama yang berkaitan dengan sirkulasi dan mobilisasi serta perangsang pembangunan (Radarplanologi.com, 2015). Dengan adanya suatu alat ini, masyarakat kota Palembang akan lebih mudah dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Adapun pilihan moda transportasi umum yang ada di kota Palembang di antaranya adalah angkutan kota (angkot), Trans Musi, taksi, dan ojek.

Moda transportasi umum yang tersebut di atas memiliki keunggulan masing-masing. Misalnya keunggulan angkutan kota di antaranya adalah armadanya yang terbilang banyak, sehingga mengurangi waktu menunggu calon penumpang,

keunggulan Trans Musi di antaranya adalah banyaknya jumlah penumpang yang dapat diangkut serta luasnya angkutan itu sendiri, lalu keunggulan dari taksi di antaranya adalah kendaraan yang digunakan adalah mobil berjenis mobil keluarga atau yang biasa disebut mobil MPV (*multi purpose vehicle*) dan mobil sedan yang nyaman, sedangkan keunggulan dari ojek di antaranya adalah kecepatan. Akan tetapi, ojek di kota Palembang memiliki kelemahan, di antaranya yaitu cukup sulit untuk ditemukan dan hanya banyak ditemui di tempat-tempat tertentu, seperti di sekitaran sekolah, universitas atau pasar tradisional. Selain itu jika hendak menggunakan ojek sebagai pilihan transportasi umum, calon penumpang harus menanyakan harga atau ongkos antar terlebih dahulu, dan tak jarang juga ongkos yang ditetapkan oleh pengemudi ojek ini terasa tidak wajar dan mahal karena tidak ada kejelasan mengenai standar ongkos antar mereka, sehingga membuat calon penumpang juga harus melakukan negosiasi ongkos terlebih dulu jika ingin mendapatkan ongkos yang sesuai. Hal tersebut sangat disayangkan karena ongkos antar atau harga adalah salah satu faktor penting untuk memutuskan untuk menggunakan jasa yang mereka sediakan.

Kotler & Armstrong (2012) pernah menyatakan bahwa harga adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi pilihan para pembeli dalam mengambil keputusan pembelian, walaupun dalam beberapa dekade terakhir beberapa faktor diluar harga juga menjadi semakin penting. Sehingga sudah seharusnya jika penyedia jasa memberikan harga dan faktor-faktor lainnya yang tidak hanya menguntungkan pihak penyedia jasa saja.

Sejak tahun 2015 pilihan moda transportasi umum di kota Palembang akhirnya bertambah, hal ini ditandai dengan masuknya Go-Jek sebagai penyedia jasa transportasi dalam kota yang berbasis aplikasi *online*. Go-Jek adalah aplikasi penyedia layanan transportasi ojek berbasis *online* yang dikeluarkan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Wikipedia, 2018). Go-jek memiliki pelayanan yang relatif lengkap, mulai dari layanan ojek yang disebut Go-Ride, layanan taksi yang disebut Go-Car, hingga layanan pesan antar makanan yang disebut Go-Food. Layanan yang disediakan oleh Go-Jek ini dapat dipesan melalui aplikasi yang dapat dibuka menggunakan *smartphone* yang berbasis Android atau iOS yang terhubung dengan internet. Melalui aplikasi tersebut, calon penumpang bisa menentukan sendiri titik jemput dan tujuan akhir, lalu aplikasi akan menghitung tarif yang harus dibayar oleh penumpang berdasarkan kilometer yang ditempuh.

Penentuan tarif berdasarkan kilometer tersebut menjadi salah satu keunggulan yang ditekankan oleh Go-Jek dalam menarik calon pelanggan pada pasar yang baru ini. Terbukti pada penelitian yang dilakukan oleh Qadir (2016) yang berjudul Analisis Penerapan *Blue Ocean Strategy* Pada *Service Marketing Mix* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Go-Jek yang menyatakan bahwa secara parsial variabel dari *service marketing mix* yang berpengaruh pada keputusan pembelian salah satunya adalah *price* (harga). Penetapan harga berdasarkan jarak melalui aplikasi tersebut membuat pengemudi *Go-Ride* tidak bisa menetapkan ongkos antar dengan sembarangan seperti halnya yang biasa dilakukan oleh pengemudi ojek biasa, sehingga membuat ongkos antar menjadi jelas dan sesuai.

Layanan *Go-Ride* tidak hanya memberikan kejelasan dan kesesuaian harga saja, pihak Go-Jek juga tidak lupa untuk memanjakan pelanggan *Go-Ride* mereka dengan memberikan standar kualitas pelayanan yang lebih unggul dibanding dengan Pengemudi ojek biasa. Menurut Tjiptono (2017) kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Upaya yang dilakukan Go-Jek Misalnya ketika dijemput oleh pengendara *Go-Ride* pelanggan akan disambut orang yang menggunakan seragam Go-Jek, lalu pelanggan akan dilayani dengan ramah dan dilayani senyaman mungkin, selain itu pelanggan juga diberikan masker agar terhindar dari debu. Standar pelayanan tersebut tentunya menjadi keunggulan karena ketika menggunakan jasa ojek biasa, pelanggan tidak mendapatkan hal-hal tersebut. Tetapi upaya yang dilakukan oleh pihak Go-Jek selaku perusahaan penyedia jasa belum dapat mengungguli pesaing terdekat mereka yaitu *Grab* yang juga merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *online* dengan pelayanan yang hampir sama. Berdasarkan hasil penelitian yang dirangkum oleh DailySocial.id pada tahun 2020, jumlah pengguna aplikasi Go-Jek belum dapat mengungguli pengguna *Grab*, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Persaingan Go-Jek dan *Grab*

	Go-Jek	<i>Grab</i>
Jumlah Pengguna Aplikasi	170 Juta	187 Juta
Jumlah Cakupan Kota	203 Kota	224 Kota
Mitra Pengemudi	2 Juta Pengemudi	2,8 Juta Pengemudi

Sumber: diolah penulis dari dailysocial.id,2021

Melalui tabel tersebut diketahui bahwa hingga tahun 2020 jumlah pengguna aplikasi Go-Jek ternyata belum mengalahkan *Grab* yang merupakan pesaing terdekat mereka. Hal ini dapat terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas layanan yang berbeda, tarif yang berbeda, dan lain sebagainya. Sumber penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga *Alvara Strategic Research*, terhadap 1.204 responden pada 2019 menjelaskan bahwa Go-Jek lebih diasosiasikan dengan aplikasi yang mudah digunakan, sedangkan *Grab* lebih banyak diasosiasikan dengan harga yang murah, hal ini dapat dilihat melalui grafik dibawah.

Gambar 1.1 Persepsi Utama Konsumen Mengenai Go-Jek dan *Grab*

ASOSIASI [%]



Sumber: Alvara Strategic Research, 2019

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Lembaga riset Alvara tersebut dapat diketahui bahwa bagi responden Go-Jek mudah digunakan, lebih cepat, lalu hanya sebanyak 8,8% responden yang mengasosiasikan Go-Jek dengan harga termurah. Sedangkan *Grab* bagi responden diasosiasikan dengan harga termurah,

banyak promosi, lalu hanya sebanyak 11,7% responden yang mengasosiasikan bahwa *Grab* mudah digunakan, atau dapat disimpulkan bahwa Go-Jek unggul dalam kualitas layanan, lalu *Grab* unggul dalam harga.

Meskipun nampaknya Go-Jek sudah mengungguli *Grab* dalam hal yang berhubungan dengan layanan, Go-Jek tetap harus memberikan upaya terbaik untuk memuaskan konsumen mereka agar dapat unggul dalam bersaing, mengingat pengguna Go-Jek yang masih kalah jumlah dengan *Grab*. Kepuasan konsumen begitu penting, karena kepuasan konsumen merupakan kunci utama untuk membangun hubungan yang menguntungkan. Konsumen yang puas akan membeli produk lagi, memberitakan hal-hal yang menyenangkan tentang produk itu kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek dan iklan pesaing (Kotler & Armstrong, 2012).

Melalui pemaparan dan temuan di atas, penulis sebagai mahasiswa peneliti yang juga menggunakan layanan transportasi *online* akhirnya memiliki rasa penasaran dan ingin mengetahui bagaimanakah harga, dan kualitas layanan yang diberikan oleh *Go-Ride* milik Go-Jek berpengaruh pada kepuasan konsumen mahasiswa Universitas Sriwijaya, dan variabel manakah yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Unsri sebagai konsumen *Go-Ride* milik Go-Jek. Itulah mengapa pada kesempatan ini penulis ingin meneliti penelitian dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi *Go-Ride* milik Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Strata Satu Universitas Sriwijaya)”. Sebuah penelitian yang menjawab pertanyaan tentang bagaimanakah harga dan kualitas layanan *Go-Ride* mempengaruhi kepuasan konsumen mahasiswa

dan seberapa besar pengaruh harga dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen mahasiswa sebagai pengguna layanan Go-Jek di kota Palembang.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Apakah harga dan kualitas layanan *Go-Ride* secara parsial dan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Go-Ride*?
2. Variabel manakah yang berpengaruh dominan antara harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen *Go-Ride*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah harga dan kualitas layanan secara parsial dan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen *Go-Ride*.
2. Mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan antara harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen *Go-Ride*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak Go-Jek dalam membantu menentukan strategi pemasaran yang tepat. Sehingga perusahaan tersebut dapat menyusun strategi pemasaran yang baik bagi perusahaan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi pembaca dan dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvara Strategic Research. 2019. *Perilaku dan Preferensi Konsumen Millennial Indonesia terhadap Aplikasi E-Commerce 2019*. Alvara Beyond Insight, 34. <http://alvara-strategic.com/wp-content/uploads/2019/07/PRESS-CON-BAHASA-E-COMMERCE-REPORT.pdf>. Diakses pada 13 Januari 2021
- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Skripsi pada Program Sarjana Strata Satu Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro. Semarang
- Cahaya, Eva. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Sony Xperia Z Series Di Counter Insight Plaza Marina Surabaya*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya) Vol. 3, No. 2.
- DailySocial.id. 2020. *Super App Terkini: Masih Soal Gojek vs Grab*. dailysocial.id. <https://dailysocial.id/post/super-app-terkini-masih-soal-gojek-vs-grab>. Diakses pada 13 Januari 2021.
- Febrian, Indra. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alexandria Music Studio Palembang*. Skripsi pada Program Sarjana Strata Satu Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya. Indralaya.
- Ferdinan, Agusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen – Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. *EMBA Vol.1 No.3*, hal 750-760. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2212>
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, John C. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi (PDDIKTI). 2019. *Data Perguruan Tinggi*. <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/detail/NEE4MDMzNzMtQzUyMS00RjQ0LTg4RDAtQkUyOEFEQTIFNjdBFEQTIFNjdB> diakses pada 14 September 2019

- Qadir, Abdul. 2016. *Analisis Penerapan Blue Ocean Strategy Pada Service Marketing Mix Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Go-Jek*. Skripsi pada Program Sarjana Strata Satu Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya. Indralaya.
- Radarplanologi.com. 2015. *Pengertian Transportasi, manfaat, fungsi, dan jenisnya*. <http://www.radarplanologi.com/2015/11/pengertian-transportasi-manfaat-fungsi-jenisnya.html>. Diakses pada 15 September 2018.
- Rizan, M., & Andika, F. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2(2), Halaman130-150 <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/765>
- Rosa, Aslamia, & Dessy Yunita. 2014. "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* (Universitas Sriwijaya) 12, No.3:150-169. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v12i3.3174>
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, Leon G & Joseph L. Wisenblit. 2015. *Consumer Behavior*. Edisi 11. Essex: Pearson Education Limited.
- Sugianto, Jimmy, & Sugiono Sugiharto. 2013. "Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya" *Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA* (Universitas Kristen Petra) 1, No.2: 1-10.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi 26. Bandung: ALFABETA.
- Tempo.co. 2017. *Transportasi Online, YLKI: 72,6 Persen Gunakan Go-Jek*. tempo.co. <https://metro.tempo.co/read/874563/transportasi-online-ylki-726-persen-gunakan-go-jek/full&view=ok>
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.
- Wikipedia. 2018. *GO-JEK*. <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>. Diakses pada 4 Agustus 2018.
- Wikipedia. 2018. *Transportasi*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi>. Diakses pada 14 Oktober 2018.
- Wikipedia.2020. *Kota Palembang*. https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Palembang. Diakses pada 26 Oktober 2020.