

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOSEND DI KECAMATAN
TANAH ABANG JAKARTA PUSAT**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
GOSEND CUSTOMER SATISFACTION IN TANAH
ABANG DISTRICT CENTRAL JAKARTA***

Oleh

**Aulia Firdasari
61201022009121**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2026

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOSEND DI KECAMATAN
TANAH ABANG JAKARTA PUSAT**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
GOSEND CUSTOMER SATISFACTION IN TANAH
ABANG DISTRICT CENTRAL JAKARTA***

**Oleh
Aulia Firdasari
61201022009121**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 09 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**Catik Yustina Mart, S.E., M.M.
NIDN : 0428037804**

**Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NUPTK : 7048743644130093**

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

**Prof. Dr. Abdul Hamid. M.S.
NIDN : 2017065701**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOSEND DI KECAMATAN
TANAH ABANG JAKARTA PUSAT**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
GOSEND CUSTOMER SATISFACTION IN TANAH
ABANG DISTRICT CENTRAL JAKARTA***

**Oleh
Aulia Firdasari
61201022009121**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 09 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Fajar Pitaloka, S.E., M.M.
NIDN : 0023128406

Judianto Tjahjo Nugroho, S.T., M.M.
NIDN : 0306117103

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NUPTK : 7048743644130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Aulia Firdasari
NIM : 6120102200912
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Pelanggan GoSend di Kecamatan Tanah Abang
Jakarta Pusat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 09 Juli 2026

Aulia Firdasari
6120102200912

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Aulia Firdasari

NIM : 6120102200912

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Pelanggan GoSend di Kecamatan Tanah Abang
Jakarta Pusat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI) yang saya pergunakan adalah ChatGPT/Gemini, termasuk aplikasi AI dalam pengolahan data.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-tempel (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI) ke dalam tulisan saya
4. Seluruh isi, analisis, argumen, data, dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 09 Juli 2026

Aulia Firdasari
6120102200912

Nama Lengkap : Aulia Firdasari
NIM : 6120102200912
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Pelanggan GoSend di Kecamatan Tanah Abang
Jakarta Pusat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan GoSend di Kecamatan Tanah Abang, Jakarta Pusat. Meningkatnya penggunaan layanan pengiriman berbasis aplikasi menuntut perusahaan untuk memberikan harga yang sesuai serta kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Harga dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan GoSend.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah pengguna layanan GoSend di Kecamatan Tanah Abang, Jakarta Pusat. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data diuji melalui uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar -8,927 dan signifikansi 0,000. Sementara itu, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 14,566 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 118,068 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,709 menunjukkan bahwa 70,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas layanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: harga; kualitas layanan; kepuasan pelanggan, transportasi online.

Nama : Aulia Firdasari
NIM : 6120102200912
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Pelanggan GoSend di Kecamatan Tanah Abang
Jakarta Pusat

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price and service quality on GoSend customer satisfaction in Tanah Abang District, Central Jakarta. The increasing use of app-based delivery services requires companies to offer appropriate pricing and service quality that meet customer expectations. Price and service quality are important factors that can influence customer satisfaction in using GoSend services.

This research employed a quantitative method with a survey approach. The population consisted of GoSend users in Tanah Abang District, Central Jakarta. The sample comprised 100 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS software. Prior to hypothesis testing, the data were tested through validity, reliability, and classical assumption tests.

The results indicate that price has a negative and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of -8.927 and a significance value of 0.000. Meanwhile, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 14.566 and a significance value of 0.000. Simultaneously, price and service quality significantly affect customer satisfaction, with an F-value of 118.068 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.709 indicates that 70.9% of customer satisfaction can be explained by price and service quality, while the remaining 29.1% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: price; service quality; customer satisfaction; online transportation.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan GoSend di Kecamatan Tanah Abang, Jakarta Pusat”. Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Penyusunan skripsi ini ditulis dengan sebaik-baiknya usaha penulis. Namun, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Bapak Dr. Eko Yulawan, S.E., M.Si, selaku Wakil Ketua 1.
4. Bapak Mildy Rifai, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
5. Ibu Catik Yustina Mart, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI atas dedikasi serta ilmu pengetahuan yang diberikan selama penulis menempuh masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2022 atas kebersamaan dan pengalaman selama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
8. Teristimewa untuk keluarga tersayang, Mama, Ayah, dan Kakak yang selalu menjadi rumah terhangat, atas doa yang tak pernah putus, serta keyakinan yang begitu besar terhadap setiap pilihan dan mimpi-mimpi penulis.
9. Sahabat penulis sejak Sekolah Menengah Pertama, Aulia Khoirunnisa, yang senantiasa bersedia menjadi tempat penulis bercerita, memberikan dukungan serta saran, dan turut berbahagia atas setiap pencapaian penulis.
10. Kepada seseorang yang pernah singgah dalam perjalanan hidup penulis, meski namanya tak lagi bisa dituliskan, terima kasih atas segala bentuk dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan penulis.

11. Terima kasih kepada diri saya sendiri atas keteguhan dalam bertahan, keberanian untuk terus melangkah, serta kesabaran dan konsistensi dalam menjalani peran sebagai mahasiswa sekaligus pekerja hingga seluruh proses ini dapat diselesaikan dengan baik.

12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 09 Juli 2026

Aulia Firdasari
6120102200912

DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi.....	i
Lembar Pengujian Proposal Penelitian.....	ii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iii
Lembar Pengujian Skripsi.....	iv
Lembar Pernyataan Keaslian.....	v
Lembar Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan.....	vi
Lembar Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Harga.....	8
2.1.2. Kualitas Layanan	9
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Pemikiran.....	15

2.3.1.	Hubungan Antar Variabel	16
2.3.1.1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1.3.	Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.4.	Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1.	Objek Dan Lokasi Penelitian	20
3.2.	Jenis Dan Metode Penelitian.....	20
3.3.	Populasi Dan Sampel	20
3.3.1.	Populasi.....	20
3.3.2.	Sampel.....	21
3.4.	Jenis Dan Sumber Data Penelitian	23
3.4.1.	Data Primer	23
3.4.2.	Data Sekunder	23
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6.	Skala Pengukuran (Likert)	24
3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.7.1.	Variabel Bebas	25
3.7.2.	Variabel Terikat	26
3.8.	Teknik Analisis Data.....	27
3.8.1.	Skala Dan Angka Penafsiran	28
3.8.2.	Persamaan Regresi Linier Berganda	29
3.8.3.	Uji Kualitas Data.....	31
3.8.4.	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.5.	Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.1.1.	Gambaran Umum Responden Dan Lokasi Penelitian	40
4.1.2.	Prinsip Perusahaan Dan Logo Gosend.....	41
4.1.3.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	41

4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.1.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Gosend Dalam Satu Tahun Terakhir.....	43
4.1.4. Tanggapan Responden	43
4.1.4.1 Harga (X1)	44
4.1.4.2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	46
4.1.4.3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.5.1 Uji Validitas	52
4.1.5.2. Uji Reliabilitas	53
4.1.6. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.6.1. Uji Normalitas.....	54
4.1.6.2. Uji Multikolinearitas	57
4.1.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	60
4.1.7.1. Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.1.7.2. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	62
4.1.7.3. Koefisien Determinasi (R ²)	63
4.1.7.4. Hasil Uji T (Uji Parsial)	63
4.1.7.5. Pengaruh Dominan.....	65
4.2. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Skala Penelitian (Likert)	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 3 Angka Penafsiran	29
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Usia	42
Tabel 4. 3 Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Frekuensi Penggunaan	43
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Atas Variabel Harga (X1).....	44
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Layanan (X2)	46
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 12 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 14 Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	62
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top Brand Jasa Transportasi Online 2022-2025.....	2
Gambar 2. 1 Manfaat Kepuasan Pelanggan bagi Perusahaan.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4. 1 Logo GoSend	41
Gambar 4. 2 Histogram.....	55
Gambar 4. 3 P-P Plot	56
Gambar 4. 4 Scatterplot	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2. Hasil Output SPSS.....	76
Lampiran 3. T Tabel dan F Tabel	82
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup	84
Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme	85
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	87