

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GORIDE DI KOTA SEMARANG**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON GORIDE
CUSTOMER SATISFACTION IN SEMARANG CITY***

Oleh :
BELLA YANI
61201022009123

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
2026**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GORIDE DI KOTA SEMARANG**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON GORIDE
CUSTOMER SATISFACTION IN SEMARANG CITY***

Oleh:

BELLA YANI

61201022009123

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Mega Indah Edityawati, SE., MM
NUPTK : 0550763664230212

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi
NUPTK : 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN GORIDE DI KOTA SEMARANG**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON GORIDE
CUSTOMER SATISFACTION IN SEMARANG CITY***

**Oleh :
BELLA YANI
(61201022009123)**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si., M.M
NUPTK : 1440745646230083**

**Catik Yustina Mart, SE, MM
NUPTK : 4660756657230122**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi
NUPTK : 7048743644130093**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Bella Yani

NIM : 612010220091

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GoRide Di Kota Semarang

Dengan ini menyatakan :

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 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, 10 Juli 2026

.....
(Bella Yani)

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Bella Yani

NIM : 612010220091

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GoRide Di Kota Semarang

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 dan SPSS.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (*copy paste*) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, 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 dikemudian 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 sebagai mana mestinya.

Depok, 10 Juli 2026

.....
(Bella Yani)

Nama Lengkap : Bella Yani
NIM 612010220091
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GoRide Di Kota Semarang

ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan layanan transportasi online menyebabkan perusahaan perlu memperhatikan faktor harga dan kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan GoRide di Kota Semarang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif terhadap 96 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,808 menunjukkan bahwa 80,8% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga dan kualitas layanan, sedangkan 19,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dibandingkan harga. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan kualitas layanan yang baik serta menetapkan harga yang sesuai agar kepuasan pelanggan dapat terus meningkat.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, GoRide, Transportasi Online.

Full Name : Bella Yani
Student ID Number : 612010220091
Thesis Title : The Effect of Price and Service Quality on GoRide
Customer Satisfaction in Semarang City

ABSTRACT

The increasing use of online transportation services has encouraged companies to pay greater attention to pricing and service quality in order to enhance customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of price and service quality on GoRide customer satisfaction in Semarang City. The research employed a quantitative method with an associative approach involving 96 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results indicate that both price and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination (R^2) value of 0.808 shows that 80.8% of the variation in customer satisfaction can be explained by the variables of price and service quality, while the remaining 19.2% is influenced by other factors outside the scope of this study. The findings also reveal that service quality is the more dominant factor in influencing customer satisfaction compared to price. Therefore, companies are expected to maintain high service quality and implement appropriate pricing strategies to improve customer satisfaction.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction, GoRide, Online Transportation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GoRide di Kota Semarang”. Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana manajemen STIE GICI DEPOK.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan karena dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Mildy Rifai, S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan M.M, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Mega Indah Edityawati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.
5. Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si., M.M selaku ketua dosen penguji yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan masukan pada proses penyusunan tugas skripsi ini.
6. Catik Yustina Mart, SE, MM selaku dosen penguji yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta masukan pada proses penyusunan tugas skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
8. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
9. Orang tua penulis yaitu Ibu Nurija Habeahan dan almarhum Bapak Tibawa Rambe yang selalu mendoakan dan mengusahakan yang terbaik untuk penulis.
10. Kakak, adek, abang dan ponakan penulis, khususnya Renita Anggraini dan Jessyca Nada Juliana Sibagariang yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis.

11. Pasangan penulis yaitu Daniel Junianto Pakpahan yang telah memberikan dukungan baik secara finansial maupun moral,serta kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata,semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca,khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Depok, 10 Juli 2026

Bella Yani
61201022009123

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PENELITIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PENGGUNAAN AI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
11.1. Latar	
Belakang	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 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Pemasaran Digital.....	10
2.1.3 Aplikasi Online (Aplikasi Seluler)	11
2.1.4 Harga	12
2.1.5 Kualitas Layanan	18
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Berpikir	34
2.4. Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	36
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data penelitian.....	36
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.5 Operasional Variabel	38
3.5.1 Variabel Bebas.....	39

3.5.2 Variabel Terikat	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	41
3.7 Metoda Pengolahan / Analisis Data.....	42
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran	42
3.7.2 Persamaan Regresi.....	43
3.7.3 Uji Kualitas Data	45
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	47
3.7.5 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Perusahaan Gojek Indonesia	53
4.1.2 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	54
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	56
4.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	65
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	70
4.1.5.1 Uji Normalitas	70
4.1.5.2 Uji Homoskedastisitas	72
4.1.5.3 Uji Autokorelasi.....	74
4.1.5.4 Uji Multikolineritas	75
4.1.5.5 Uji Hipotesis	76
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	78
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.9 Product Moment Person	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Jasa Transportasi Online 2021-2024	2
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	34
Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas	70
Gambar 4.2 Probability Plot Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.3 Uji Homoskedastisitas	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Glejser	73
Gambar 4.5 Hasil Uji Autokorelasi	74
Gambar 4.6 Hasil Uji Multikoleniaritas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertayaan Kuesioner	90
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden	93
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	103
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS.....	111
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	119