

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pengguna Gojek di Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh :

Rakha Ammardany Pratama

1802010259

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2023

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pengguna Gojek di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen S1

Oleh :

Rakha Ammardany Pratama

1802010259

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pengguna Gojek di Purwokerto)**



PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen S1

Oleh :

Rakha Ammardany Pratama

1802010259

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing

Totok Haryanto, S.E., M.M.

NIK. 2160729

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rakha Ammardany Pratama

NIM : 1802010259

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 12 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Rakha Ammardany P
1802010259

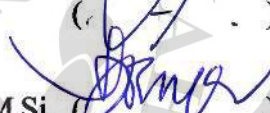
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rakha Ammardany Pratama
NIM : 1802010259
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Gojek di Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., M.M. ()
Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, SE., M.Si ()
Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 12 Januari 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Dr. Naclati Tubastuvi, SE, M.Si
NIP/NIK 2160187

MOTTO

“Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

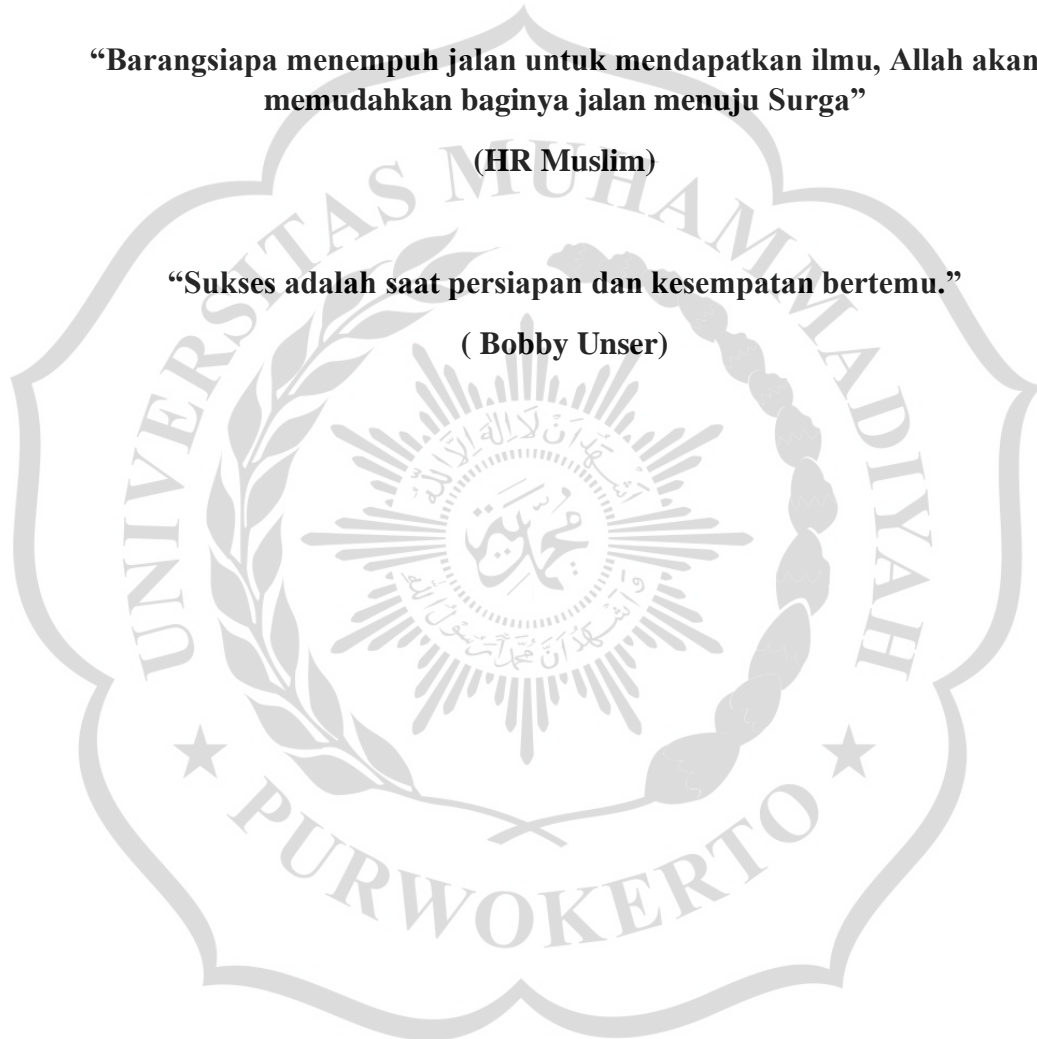
(Q.S Ali Imran : 139)

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju Surga”

(HR Muslim)

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.”

(Bobby Unser)



PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan Basmallah dan rasa syukur, ku persembahkan skripsi dengan penuh perjuangan ini kepada :

Orang tua yang paling berharga dalam hidup saya Bapak Giyono dan Ibu Eti Handayani, serta kedua adiku tercinta Salma Aisha Anindya dan Tsabitah Nanda Praptiwi sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang selalu diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada masa penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya mampu untuk terus berusaha dan bekerja keras demi mencapai hasil yang terbaik.
2. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi.
4. Drs. Suyoto, S.E., M.Si Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
5. Totok Haryanto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. M. Agung Miftahuddin, SE.,M.Si selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Purnadi, S.E., M.Si selaku dosen penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

8. Hengky Widhiandono, S.E., M.Si Ph.D selaku dosen Pembimbing Akademik Manajemen 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah yang telah membimbing dan mengarahkan mengenai perkuliahan saya dari awal hingga akhir belajar di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
9. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
10. Giyono dan Eti Handayani selaku orang tua saya telah memberikan bantuan dukungan, motivasi, doa dan materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Adik dan saudara saya ,Rachmah Rafa Dinda, Salma Aisha dan Tsabitah Nanda yang selalu memberikan dukungan, dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mensupport saya selama ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 12 Januari 2022

Penulis,

Rakha Ammardany Pratama

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rakha Ammardany Pratama
NIM : 1802010259
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Gojek di Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 12 Januari 2022
Yang menyatakan,



Rakha Ammardany Pratama

ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGANAN

(Studi Pada Pengguna Gojek di Puwokerto)

Rakha Ammardany Pratama¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
rakhaammardany@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi, kualitas pelayanan dan promosi pada pengguna Gojek di Purwokerto. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sampel penelitian ini sebesar 105 responden. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan variabel kemudahan transaksi, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk uji parsial, variabel kemudahan transaksi, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kemudahan transaksi, kualitas pelayanan, promosi, kepuasan pelanggan

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF EASE OF
TRANSACTIONS, QUALITY OF SERVICE AND PROMOTION
ON CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on Gojek Users in Purwokerto)

Rakha Ammardany Pratama¹
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto
rakhaammardany@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of ease of transaction, service quality and promotion on customer satisfaction of Gojek users in Purwokerto. Selection of this research sample using purposive sampling. The sample of this research is 105 respondents. The research method in this study is multiple linear regression. The results of the analysis show that simultaneously the variables of ease of transaction, quality of service and promotion affect customer satisfaction. For the partial test of the variable ease of transaction, service quality and promotion have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Ease of transaction, service quality, promotion, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Pembatasan Masalah	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Perilaku Konsumen.....	11
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
b. Teori Perilaku Konsumen.....	12
c. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
2. Kepuasan Pelanggan	13
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
b. Teori Kepuasan Pelanggan	14

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
d. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
3. Kemudahan Transaksi.....	17
a. Pengertian Kemudahan Transaksi.....	17
b. Teori Kemudahan Transaksi.....	18
c. Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Transaksi	18
d. Indikator Kemudahan Transaksi	19
4. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
b. Teori Kualitas Pelayanan.....	20
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
d. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
5. Promosi	23
a. Pengertian Promosi	23
b. Teori Promosi	23
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	24
d. Indikator Promosi.....	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran.....	30
1. Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan....	30
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	32
D. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	37
1. Jenis dan Sumber Data.....	37

2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Variabel Penelitian.....	38
1. Variabel Bebas (<i>Independen</i>).....	38
2. Variabel Terikat (<i>Dependen</i>).....	38
E. Definisi Operasional Variabel.....	39
F. Metode Analisa Data.....	41
1. Uji Deskriptif Statistik.....	41
2. Uji Instrumen.....	41
a. Validitas.....	41
b. Reliabilitas.....	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
1. Uji Normalitas.....	42
2. Uji Multikolonieritas.....	42
3. Uji Heterokedastisitas.....	43
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	44
5. Uji Kecocokan Model.....	45
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	45
6. Uji Hipotesis.....	45
a. Uji F (Uji Hipotesis Simultan).....	45
b. Uji t (Uji Statistik Parsial).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian.....	51
1. Gambaran Umum Gojek.....	51
2. Response Rate.....	51
3. Karakteristik Responden.....	52
4. Analisis Deskriptif.....	55
a. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
b. Variabel Kemudahan Transaksi (X1).....	56
c. Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	58
d. Variabel Promosi (X3).....	59
5. Uji Instrumental.....	60

a. Uji Validitas	60
b. Uji Reliabilitas.....	64
6. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas.....	65
b. Uji Multikolinieritas	66
c. Uji Heteroskedastisitas	68
7. Analisis Regresi Linier Berganda	69
8. Uji Kecocokan Model	72
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	72
9. Uji Hipotesis	73
a. Uji F (Hipotesis Simultan)	74
b. Uji t (Hipotesis Parsial).....	75
B. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP	86
A. Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian	86
C. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Transportasi Online Tahun 2020-2021	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Response Rate	52
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.3 Usia Responden.....	52
Tabel 4.4 Pendapatan Responden.....	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kemudahan Transaksi.....	56
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Promosi	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kemudahan Transaksi (X1)	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Promosi (X3)	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Sirnov Test.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi	72
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Simultan)	73
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hiptesis.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Fitur Pembayaran Grab dan Gojek	2
Gambar 1.2 Perbandingan Ulasan Gojek dan Grab	4
Gambar 1.3 Promo Aplikasi Gojek dan Grab	5
Gambar 3.1 Uji F Hipotesis Pertama	46
Gambar 3.2 Uji t Hipotesis Kedua	48
Gambar 3.3 Uji t Hipotesis Ketiga	49
Gambar 3.4 Uji t Hipotesis Keempat	50
Gambar 4.1 Kurva Uji F	74
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	76
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	77
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 2 Deskripsi Responden.....	110
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden.....	115
Lampiran 4 Nilai Data Distribusi	116
Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif	128
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	130
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	134
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	135
Lampiran 9 Analisis Regresi Linier Berganda	137
Lampiran 10 Uji Kecocokan Model	137
Lampiran 11 Uji Parsial (Uji t).....	139
Lampiran 12 r tabel.....	140
Lampiran 13 f tabel.....	141
Lampiran 14 ttabel.....	142