

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,  
FAKTOR EMOSIONAL, BIAYA DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA  
APLIKASI JASA GOJEK**

**(Studi Pada Mahasiswa 3 Perguruan Tinggi di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**SEKAR MAULINA MAY DHARMA BERLIANI**

**1902010403**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,**  
**FAKTOR EMOSIONAL, BIAYA DAN KEMUDAHAN**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA**  
**APLIKASI JASA GOJEK**  
**(Studi Pada Mahasiswa 3 Perguruan Tinggi di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen

**Disusun oleh:**

**MAULINA MAY DHARMA BERLIANI**

**1902010403**

**Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing**



**Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.S.**

**NIK. 2160754**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sekar Maulina May Dharma Berliani  
NIM : 1902010403  
Program Studi : Manajemen  
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 kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Sekar Maulina




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Sekar Maulina May Dharma Berliani  
NIM : 1902010403  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan Terhadap Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek (Studi Pada Mahasiswa 3 Perguruan Tinggi Di Purwokerto)**

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

### DEWAN PENGUJI

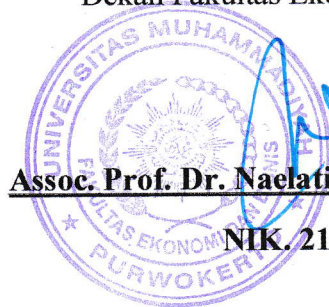
Ketua : Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si (  )  
Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si (  )  
Anggota 2 : Yudhistira Pradipta Aryoko, S.E., MM (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 18 Januari 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si.**

NIK. 2160187

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“if you don’t walk now! You will have to run tomorrow”*

*Dengan mengucapkan Bassmallah dan syukur, kupersembahkan*

*skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

*Kedua orang tua saya Bapak Sugeng dan Ibu Bintang serta Ibu Indah*

*Renggoningsih*

*Terimakasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tidak*

*bisa terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp.,Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Dr. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi

masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu., M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Yudhistira Pradipta Aryoko, S.E., MM selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. 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.
8. Kedua orang tua saya bapak Sugeng Rahardjo dan ibu saya Bintang Mulyati, serta ibu Indah Renggoningsih sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kakak saya Eva dan adik saya Triana dan Puspa terima kasih atas doa dan segala dukungan
10. Teman-teman yang selalu memberi semangat terima kasih untuk selalu mendo'akan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 18 Januari 2023

Penulis,

Sekar Maulina



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sekar Maulina May Dharma Berliani  
NIM : 1902010403  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya: Skripsi : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Bebas Royalti *Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR EMOSIONAL, BIAYA DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI JASA GOJEK**

**(Studi Pada Mahasiswa 3 Perguruan Tinggi Di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihkan media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkatan 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 : 18 Januari 2023

Yang menyatakan,



Sekar Maulina

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,  
FAKTOR EMOSIONAL, BIAYA DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA  
APLIKASI JASA GOJEK (Studi Pada Mahasiswa 3  
Perguruan Tinggi di Purwokerto)**

Sekar Maulina May Dharma Berliani<sup>1</sup>, Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si<sup>2</sup>

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis** <sup>(1) (2)</sup>

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto** <sup>(1) (2)</sup>

sekarmaulina975@gmail.com<sup>1</sup>

mastur\_mujib@yahoo.co.id<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh promosi, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi jasa Gojek studi pada mahasiswa 3 Perguruan Tinggi di Purwokerto. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria didapatkan 115 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sementara itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kemudian faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan biaya dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci** : promosi, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan, kepuasan konsumen.

***THE EFFECT OF PROMOTION, QUALITY OF SERVICE,  
EMOTIONAL FACTORS, COST AND CONVENIENCE ON  
CUSTOMER SATISFACTION IN USERS OF THE GOJEK  
SERVICE APPLICATION (Study on 3 College Students in  
Purwokerto)***

Sekar Maulina May Dharma Berliani<sup>1</sup>, Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si<sup>2</sup>

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis** <sup>(1) (2)</sup>

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto** <sup>(1) (2)</sup>

sekarmaulina975@gmail.com<sup>1</sup>

mastur\_mujib@yahoo.co.id<sup>2</sup>

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the effect of promotion, service quality, emotional factors, costs, and convenience on consumer satisfaction in users of the Gojek service application study on students of 3 universities in Purwokerto. The selection of the sample in this study was carried out by purposive sampling. Based on the criteria, 115 respondents were sampled. The data analysis techniques used in this study were instrument tests, descriptive statistics, classical assumption tests, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results of the analysis show that partially it shows that promotion does not affect customer satisfaction, while service quality affects customer satisfaction. Then emotional factors influence consumer satisfaction and costs and convenience affect customer satisfaction.*

***Keywords:*** *promotion, service quality, emotional factors, cost and convenience, customer satisfaction.*

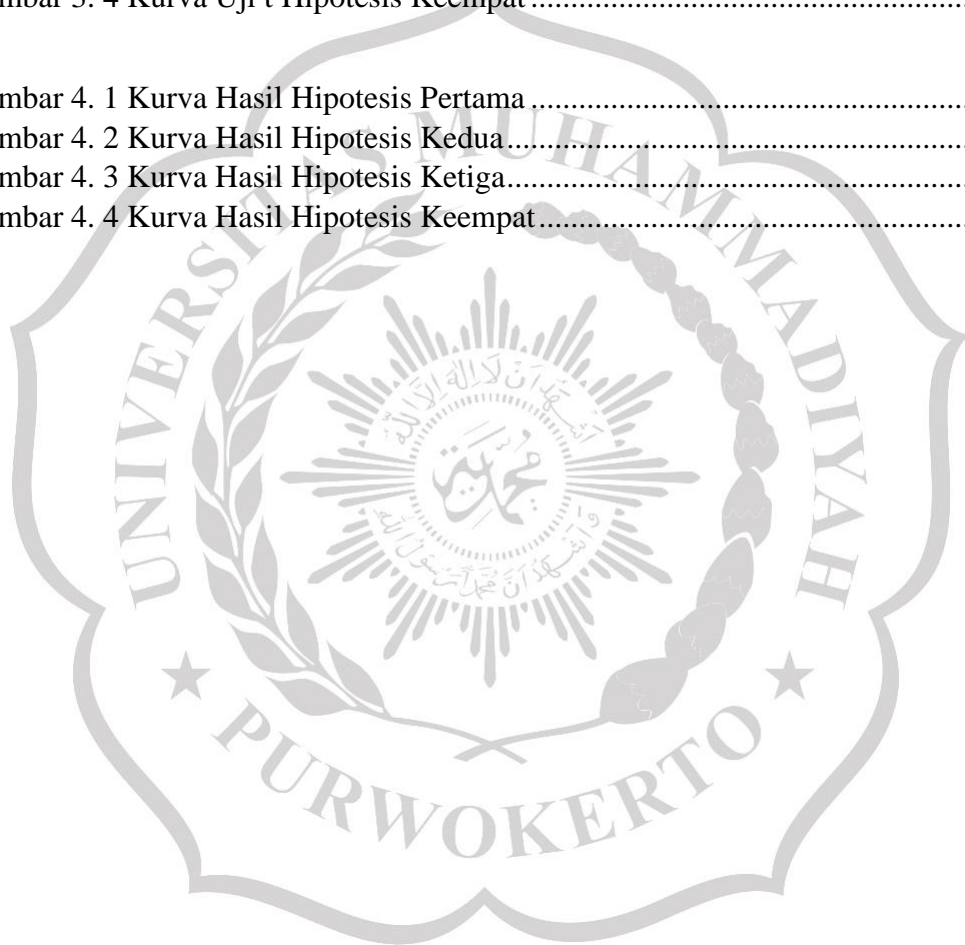
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TIJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori .....	12
1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	12
2. Kepuasan Konsumen .....	14
3. Promosi .....	19
4. Kualitas Pelayanan.....	26
5. Faktor Emosional.....	28
6. Biaya dan Kemudahan .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Pemikiran .....	35
1. Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	35

2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
3. Hubungan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
4. Hubungan Biaya dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
D. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian .....	40
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik pengumpulan data.....	42
D. Variabel Penelitian .....	43
E. Definisi Operasional .....	44
F. Metode Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Hasil Penelitian.....	56
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	56
2. Deskripsi Responden .....	59
3. Statistik Deskriptif Jawaban Responden.....	63
4. Uji Instrumen Data.....	72
5. Uji Asumsi Klasik.....	78
6. Uji F (Goodness Of Fit).....	81
7. Analisis Regresi Berganda.....	82
8. Koefisien Determinasi ( <i>Adjust R<sup>2</sup> Square</i> ) .....	84
9. Uji Hipotesis (Uji t) .....	85
B. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	90
C. Pembahasan .....	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Keterbatasan .....	97
C. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN PENELITIAN .....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1: <i>Model Theory Reasoned Action</i> .....	14
Gambar 3 .1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	52
Gambar 3 .2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	53
Gambar 3 .3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	54
Gambar 3. 4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	55
Gambar 4. 1 Kurva Hasil Hipotesis Pertama .....	87
Gambar 4. 2 Kurva Hasil Hipotesis Kedua .....	88
Gambar 4. 3 Kurva Hasil Hipotesis Ketiga .....	89
Gambar 4. 4 Kurva Hasil Hipotesis Keempat .....	90



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jasa Transportasi Online yang banyak digunakan .....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1 Rencana Penyebaran Kuesioner .....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	43
Tabel 3. 3 Definisi Operasional .....	45
Tabel 4. 1 Jenis Layanan dan Jasa Gojek .....	58
Tabel 4. 2 <i>Response Rate</i> .....	60
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4. 4 Umur .....	61
Tabel 4. 5 Asal Universitas .....	62
Tabel 4. 6 Uang Saku .....	62
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	64
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Promosi .....	65
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Faktor Emosional .....	69
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Biaya dan Kemudahan .....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Promosi .....	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Faktor Emosional .....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Biaya dan Kemudahan .....	76
Tabel 4. 17 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas .....	79
Tabel 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
Tabel 4. 21 Hasil Uji F .....	81
Tabel 4. 22 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	82
Tabel 4. 23 Hasil Nilai Koefisien Determinasi .....	85
Tabel 4. 24 Hasil Uji t .....	86
Tabel 4. 25 Rangkuman Hasil Penelitian .....	90