

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA GOJEK**

**(Studi pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen S1

**NAUFAL FIKRIY AL FAUZAN  
2002010250**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
TAHUN 2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA GOJEK**

**(Studi pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NAUFAL FIKRIY AL FAUZAN**

**2002010250**

**Diterima dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M.**


**NIK. 2160122**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Naufal Fikriy Al Fauzan  
Nim : 2002010250  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek (Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Purwokerto)

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M. (  )

Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D (  )

Anggota 2 : Purnadi, S.E, M. Si. (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 08 Agustus 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Fikriy Al Fauzan  
Nim : 2002010250  
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 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, 08 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



**Naufal Fikriy Al Fauzan**

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

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

Nama : Naufal Fikriy Al Fauzan  
Nim : 2002010250  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GOJEK (Studi pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformasikan, 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 : 08 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Naufal Fikriy Al Fauzan

## MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(Q.S Al-Baqarah:286)*

*“Kalau mau cepat melaju sendiri, tetapi kalau mau jauh melaju bersama”*

*(Boris Bokir)*

*“Alur dan cerita dari setiap orang berbeda-beda, percayalah bahwa kamu akan membuat dan menemukan alur ceritamu sendiri”*

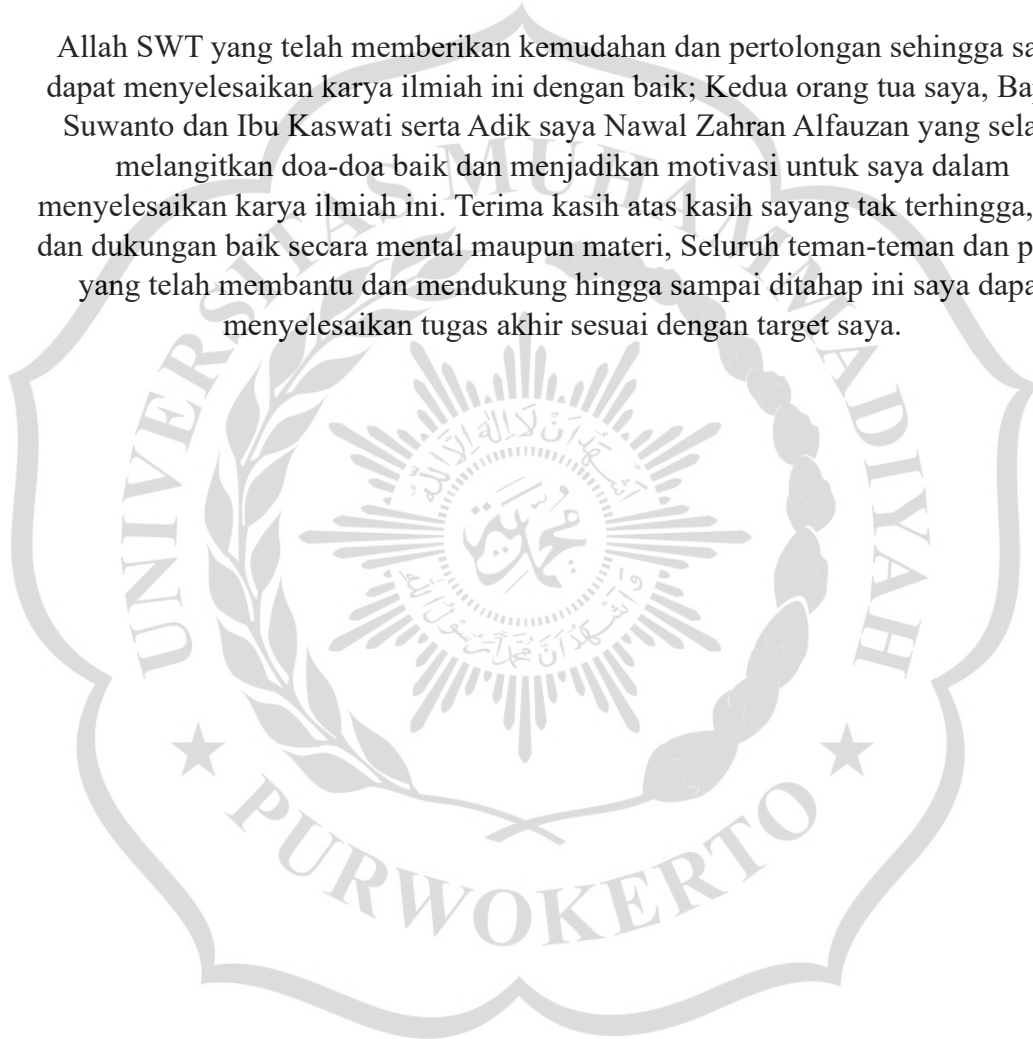


## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji Syukur kehadiran Allah SWT atas karunia yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Sungguh sebuah perjuangan yang cukup Panjang telah dilalui untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Rasa Syukur, Bahagia, dan keberhasilan saya sampai titik ini saya

Persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik; Kedua orang tua saya, Bapak Suwanto dan Ibu Kaswati serta Adik saya Nawal Zahran Alfauzan yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Terima kasih atas kasih sayang tak terhingga, doa dan dukungan baik secara mental maupun materi, Seluruh teman-teman dan pihak yang telah membantu dan mendukung hingga sampai ditahap ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir sesuai dengan target saya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Purnadi, S.E, M. Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya sedari awal perkuliahan sampai saya menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk kedua orang tua saya Bapak Suwanto dan Ibu Kaswati, Adikku Nawal Zahran Al Fauzan, serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan do'a, dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas

7. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya sedari awal perkuliahan sampai saya menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk kedua orang tua saya Bapak Suwanto dan Ibu Kaswati, Adikku Nawal Zahran Al Fauzan, serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan do'a, dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada peneliti sehingga peneliti selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

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

Purwokerto, 08 Agustus 2024

Peneliti,



Naufal Fikriy Alfauzan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA GOJEK**

**(Studi pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Purwokerto)**

Naufal Fikriy Al Fauzan<sup>1</sup>, Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[naufalfikriyfauzan@gmail.com](mailto:naufalfikriyfauzan@gmail.com)<sup>1</sup>, [ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat umum di Purwokerto. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan kriteria Masyarakat di Purwokerto yang telah menggunakan Gojek sebanyak 2 kali dan berusia minimal 15 tahun. Metode analisis data menggunakan SPSS. Hasil Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Promosi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Konsumen, Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Promosi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Konsumen, Citra Merek berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Promosi, Citra Merek, Kepuasan Konsumen

# ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, EASE OF USE, PROMOTION, AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF GOJEK USERS***

*(Study on Gojek application users in Purwokerto City)*

Naufal Fikriy Al Fauzan<sup>1</sup>, Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M<sup>2</sup>

*Management Study S1 Faculty of Economics and Business*

*University of Muhammadiyah Purwokerto*

[naufalfikriyfauzan@gmail.com](mailto:naufalfikriyfauzan@gmail.com)<sup>1</sup>, [ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)<sup>2</sup>

## ***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of Service Quality, Ease of Use, Promotion, and Brand Image on Consumer Satisfaction of Gojek Users. This study is a quantitative study. The population of this study is the general public in Purwokerto. The sampling method used is Purposive Sampling with the criteria of the Community in Purwokerto who have used Gojek 2 times and are at least 15 years old. The data analysis method uses SPSS. The results of Service Quality have a positive and insignificant effect on Consumer Satisfaction, Ease of Use has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, Promotion has a negative effect on Consumer Satisfaction, Brand Image has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. It can be concluded that Service Quality has a positive and insignificant effect on Consumer Satisfaction, Ease of Use has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, Promotion has a negative effect on Consumer Satisfaction, Brand Image has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Ease of Use, Promotion, Brand Image, Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                 | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                  | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                    | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....                      | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                      | vii  |
| ABSTRAK.....   | ix   |
| DAFTAR ISI.....  | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                       | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                   | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                           | 1    |
| B. Perumusan Masalah .....                               | 8    |
| C. Tujuan Penelitian .....                               | 9    |
| D. Batasan Penelitian.....                               | 9    |
| E. Manfaat Penelitian .....                              | 10   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                             | 12   |
| A. Landasan Teori.....                                   | 12   |
| 1. Perilaku Konsumen.....                                | 12   |
| 2. Kepuasan Konsumen .....                               | 14   |
| 3. Kualitas Pelayanan.....                               | 17   |
| 4. Kemudahan Penggunaan.....                             | 20   |
| 5. Promosi .....   | 23   |
| 6. Citra Merek .....                                     | 26   |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu .....                      | 29   |
| C. Kerangka Berpikir.....                                | 36   |
| D. Hipotesis .....                                       | 40   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                       | 42   |
| A. Jenis Penelitian.....                                 | 42   |
| B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ..... | 42   |
| 1. Populasi.....   | 42   |
| 2. Sampel.....   | 43   |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel.....                        | 43   |
| C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....         | 44   |

|   |    |
|---|----|
| D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 44 |
| 1. Variabel Penelitian .....                          | 44 |
| 2. Definisi Operasional .....                         | 45 |
| E. Metode Analisis Data .....                         | 46 |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif .....                | 46 |
| 2. Uji Kualitas Data.....                             | 47 |
| a. Uji Validitas.....                                 | 47 |
| b. Uji Reliabilitas .....                             | 48 |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                            | 48 |
| a. Uji Normalitas.....                                | 48 |
| b. Uji Multikolinearitas .....                        | 49 |
| c. Uji Heteroskedastisitas.....                       | 49 |
| d. Hasil Pengujian Hipotesis .....                    | 50 |
| 3. Uji Hipotesis .....                                | 52 |
| BAB IV .....  | 57 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....                            | 57 |
| A. Hasil Penelitian .....                             | 57 |
| 1. Gambaran Umum Gojek .....                          | 57 |
| 2. <i>Response Rate</i> .....                         | 57 |
| 3. Karakteristik Responden .....                      | 58 |
| 4. Analisis Data .....                                | 61 |
| 5. Uji Instrumen .....                                | 70 |
| 6. Uji Asumsi Klasik .....                            | 73 |
| 7. Hasil Analisis Regresi Liner Berganda .....        | 75 |
| 8. Uji Kelayakan Model .....                          | 77 |
| 9. Uji Hipotesis .....                                | 79 |
| 10. Rekapitulasi Hasil Penelitian .....               | 84 |
| B. Pembahasan.....                                    | 84 |
| BAB V .....   | 90 |
| PENUTUP .....   | 90 |
| A. Kesimpulan .....                                   | 90 |
| B. Keterbatasan.....                                  | 90 |
| C. Saran .....  | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                   | 93 |
| LAMPIRAN.....   | 97 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                      | 29 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional.....                                      | 45 |
| Tabel 4.1 Response Rate .....  | 58 |
| Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....                     | 58 |
| Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 59 |
| Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....               | 60 |
| Tabel 4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Uang Saku .....               | 60 |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....    | 61 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan ..... | 63 |
| Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Promosi.....               | 65 |
| Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek.....           | 66 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen .....   | 68 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....          | 70 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan .....       | 71 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....                     | 71 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek.....                 | 72 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....          | 72 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas .....                                  | 73 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas .....                                    | 74 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....                              | 74 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                           | 75 |
| Tabel 4.20 Hasil Regresi Liner Berganda .....                            | 76 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....                 | 77 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Kelayakan Model.....                                | 78 |
| Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Penelitian .....                              | 84 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Data Pengguna Gojek Tahun 2022..... | 2  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....              | 40 |
| Gambar 3. 1.....                                | 52 |
| Gambar 3. 2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama ..... | 53 |
| Gambar 3. 3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....   | 54 |
| Gambar 3. 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....   | 55 |
| Gambar 3. 5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat ..... | 56 |
| Gambar 4.1 Kurva Uji F .....                    | 79 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....  | 80 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....     | 81 |
| Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....    | 82 |
| Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....   | 83 |

