

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
GO-JEK DI KECAMATAN KURANJI  
PADANG TAHUN 2021**

**SKRIPSI**



**oleh :**

**TETREM DARWANTO**  
**1410070530001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2021**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAN**

Skripsi, Desember 2018

Tetrem Darwanto

**Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Go-Jek Di Kecamatan Kuranji Padang Tahun 2018**

V pengantar + 60 halaman + 23 tabel + 1 gambar + 12 lampiran

**ABSTRAK**

Salah satu perusahaan jasa yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dan kemajuan zaman dengan menggunakan transportasi berbasis aplikasi online pertama di Indonesia yaitu Go-Jek, Go-jek mampu menarik perhatian sebagian besar masyarakat Indonesia dalam lebih mengenal transportasi berbasis online ini.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Go-Jek Di Kecamatan Kuranji Padang Tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan desain Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah menggunakan layanan atau produk dari perusahaan Go-Jek dan sampel sebanyak 97 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ditemukan secara bersama-sama dan parsial variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan dalam aplikasi Go-Jek di Kecamatan Kuranji Padang 2018. Sebaiknya kualitas sistem informasi pada gojek online agar tercapai dampak individu yang maksimal pada pengguna jasa gojek online.

Sebaiknya kualitas pelayanan pada gojek lebih ditingkatkan agar berdampak kepada keputusan individu dalam menggunakan jasa gojek online.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan**

**Daftar bacaan : 21 (2012-2016)**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi go-jek di kecamatan kurANJI padang tahun 2018.

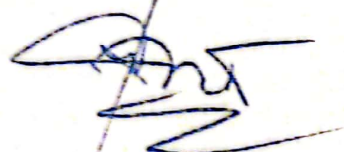
Nama : Tetrem Darwanto

NPM : 1410070530001

Skripsi ini telah di periksa, di setuju dan di perthankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah Padang dan dinyatakan LULUS dalam ujian Komprehensif pada tanggal 25 Agustus 2018.

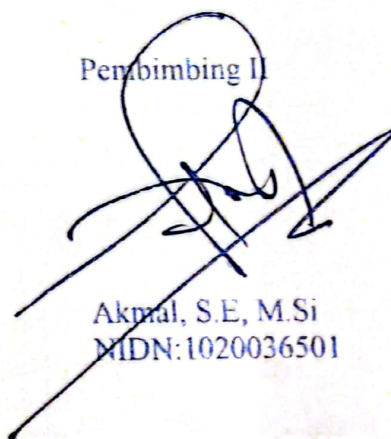
### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E, M.Si  
NIDN: 1007046401

Pembimbing II



Akmal, S.E, M.Si  
NIDN:1020036501

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
FAKULTAS EKONOMI  
DEKAN



Drs. H. Yandi Sukri, M.Si, Akt

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi go-jek di kecamatan kuranji padang tahun 2018.

Nama : Tetrem Darwanto

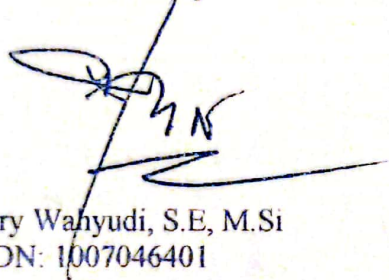
NPM : 1410070530001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

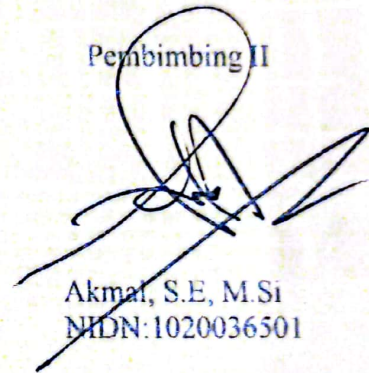
### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



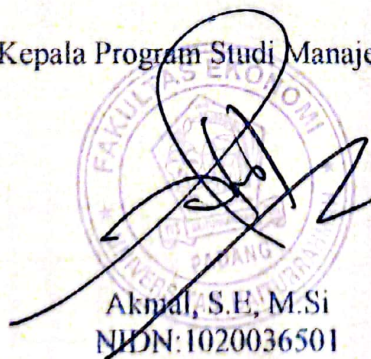
Harry Wahyudi, S.E, M.Si  
NIDN: 1007046401

Pembimbing II



Akmal, S.E, M.Si  
NIDN: 1020036501

Kepala Program Studi Manajemen



Akmal, S.E, M.Si  
NIDN: 1020036501

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tetrem Darwanto

NPM : 1410070530001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi go-jek di kecamatan kuranji padang tahun 2021.

Apabila suatu saat nanti terbukti bahwa saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Januari 2021

  
Tetrem Darwanto

