

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRASPORTASI GOJEK ONLINE**

**TUGAS AKHIR**

**RILIS BILLY KHOIRI**

**193402416233**



**PROGRAM STUDY MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**JAKARTA**

**2025**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI GOJEK ONLINE”**

adalah hasil karya saya sendiri. Segala kutipan, data, maupun pendapat dari berbagai sumber telah dicantumkan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



10000  
METERA TEMPEL  
855B0ANX048498714

Rilis Billy Khoiri

NIM: 193402416233

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KETEPATAN WAKTU DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TRASPORTASI GOJEK ONLINE**

Nama Mahasiswa : **Rilis Billy Khoiri**

Nomor Pokok : **193402416233**

Program Studi : **Managemen**

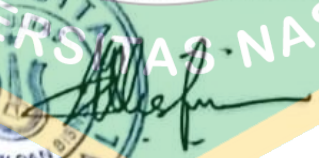
Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

  
**Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Managemen

  
**Dr. Resti Hardini, SE., M.Si.**

**Jakarta, 22 Agustus 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KETEPATAN WAKTU DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TRANSPORTASI GOJEK ONLINE**

Nama Mahasiswa : **Rilis Billy Khoiri**

Nomor Pokok : **193402416233**

Program Studi : **Managemen**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

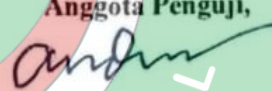
Pembimbing Tugas Akhir

  
Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

  
(Prof. Dr. Suryono Efendi S.E., M.M)

  
(Prof. Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M)

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir



Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI GOJEK ONLINE

Oleh : Rilis Billy Khoiri

NPM : 193402416233

Skripsi dibawah bimbingan Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek Online. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden pengguna layanan Gojek Online. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, ketepatan waktu, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menegaskan bahwa semakin baik layanan yang diberikan, semakin tepat waktu pelayanan, serta semakin sesuai harga yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap Gojek Online.

**Kata kunci** : Kualitas Layanan, Ketepatan waktu, harga, kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TIMELINESS, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF GOJEK ONLINE***

*Oleh : Rilis Billy Khoiri*

*NPM : 193402416233*

*Thesis under the supervision of Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M*

*This research aims to analyze the effect of service quality, punctuality, and price on customer satisfaction of Gojek Online. The research method used is a quantitative method with a questionnaire instrument distributed to 100 respondents who are users of Gojek Online services. Data analysis is conducted through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, partial tests (t-tests), simultaneous tests (F-tests), and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of the study show that the variables of service quality, punctuality, and price have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. This emphasizes that the better the service provided, the more punctual the service, and the more appropriate the price offered, the higher the level of customer satisfaction with Gojek Online.*

**Keywords :** *Service Quality, Timeliness, Price, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul:

### **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI GOJEK ONLINE”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

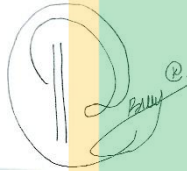
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.a, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu dan bimbingan.
6. Keluarga kecil penulis terutama istri penulis yang selalu mensupport saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tiada henti.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

9. Yang terakhir terimakasih kepada penulis sendiri karna sudah mampu berjuang sampai pada titik ini menguras tenaga, emosi yang dilema antara pekerjaan atau menyelesaikan tugas akhir. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 22 Agustus 2025

Penulis,



Rilis Billy Khoiri



## DAFTAR ISI

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| COVER.....                                            | i          |
| COVER 2 .....                                         | ii         |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                               | iii        |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                               | iv         |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                               | v          |
| ABSTRAK .....                                         | vi         |
| ABSTRACK .....                                        | vii        |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....                             | viii       |
| KATA PENGANTAR.....                                   | ix         |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                             | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                             | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                              |            |
| A. Latar Belakang.....                                | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                              | 4          |
| C. Tujuan Penelitian.....                             | 4          |
| D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian.....               | 5          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                        |            |
| <b>A. Manajemen Pemasaran .....</b>                   | <b>6</b>   |
| 1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....               | 6          |
| 2. Fungsi Manajemen Pemasaran .....                   | 9          |
| 3. Tujuan Manajemen Pemasaran .....                   | 10         |
| <b>B. Kepuasan Pelanggan .....</b>                    | <b>11</b>  |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                | 11         |
| 2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 12         |

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3. Indikator Keputusan Pembelian .....                                  | 13        |
| <b>C. Kualitas .....</b>                                                | <b>15</b> |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan .....                                    | 15        |
| 2. Indikator Kualitas Pelayanan .....                                   | 17        |
| <b>D. Ketepatan Waktu .....</b>                                         | <b>18</b> |
| 1. Pengertian Ketepatan Waktu .....                                     | 18        |
| 2. Indikator Ketepatan Waktu .....                                      | 20        |
| <b>E. Harga .....</b>                                                   | <b>20</b> |
| 1. Pengertian Harga .....                                               | 20        |
| 2. Indikator Pengertian Harga .....                                     | 21        |
| <b>F. Keterkaitan Antar Variabel .....</b>                              | <b>22</b> |
| 1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....          | 22        |
| 2. Pengaruh Ketepatan waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan .....           | 22        |
| 3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan .....                     | 23        |
| <b>G. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....</b> | <b>24</b> |
| <b>H. Kerangka Analisis .....</b>                                       | <b>28</b> |
| <b>I. Hipotesis.....</b>                                                | <b>30</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                        |           |
| <b>A. Objek Penelitian.....</b>                                         | <b>31</b> |
| <b>B. Data Penelitian .....</b>                                         | <b>31</b> |
| 1. Sumber Data dan Jenis Data .....                                     | 31        |
| 2. Populasi dan Sampel .....                                            | 32        |
| <b>C. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....</b>                        | <b>33</b> |
| <b>D. Definisi Operasional Variabel .....</b>                           | <b>34</b> |
| <b>E. Metode Analisis dan Penguji Hipotesis .....</b>                   | <b>35</b> |
| <b>F. Analisis Regresi Lineer Berganda .....</b>                        | <b>38</b> |
| <b>G. Uji Hipotesis.....</b>                                            | <b>39</b> |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                           |           |
| <b>A. Hasil Penelitian .....</b>                                        | <b>42</b> |
| 1. Deskripsi Objek Penelitian .....                                     | 42        |
| 2. Deskripsi Data Penelitian .....                                      | 42        |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 42        |
| b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....               | 44        |
| c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... | 45        |
| d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....                    | 46        |
| 3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....                       | 48        |
| a. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X1) .....              | 48        |
| b. Analisis Deskriptif Ketepatan Waktu (X2) .....               | 49        |
| c. Analisis Deskriptif Harga (X3) ) .....                       | 50        |
| d. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y) .....             | 51        |
| e. Uji Validitas.....                                           | 52        |
| f. Uji Reliabilitas.....                                        | 54        |
| g. Uji Asumsi Klasik .....                                      | 55        |
| 1) Hasil Uji Normalitas.....                                    | 55        |
| 2) Uji Multikolonieritas .....                                  | 56        |
| 3) Uji Heteroskedastisitas .....                                | 57        |
| h. Analisis Regresi Linear Berganda.....                        | 58        |
| i. Pengujian Hipotesis.....                                     | 59        |
| 1) Uji t (Parsial) .....                                        | 59        |
| 2) Uji F (Simultan) .....                                       | 61        |
| 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                        | 62        |
| <b>B. Pembahasan.....</b>                                       | <b>63</b> |
| 1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 63        |
| 2. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan .....   | 64        |
| 3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....             | 65        |
| <br><b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                           |           |
| <b>A. Kesimpulan.....</b>                                       | <b>67</b> |
| <b>B. Saran .....</b>                                           | <b>68</b> |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                  | <b>69</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Top Brand Award.....                                    | 2  |
| Tabel 2.1 Hasil penelitian yang sesuai sebagai rujukan .....      | 22 |
| Tabel 3.1 Pengukuran Skala Interval .....                         | 31 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                     | 31 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 43 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....          | 44 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....    | 45 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 46 |
| Tabel 4.5 Deskriptif Mean Variabel Kualitas Layanan (X1) .....    | 48 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Mean Variabel Ketepatan Waktu (X2) .....     | 49 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Mean Variabel Harga (X3) ) .....             | 50 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Mean Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....   | 51 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas) .....                              | 52 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....                           | 54 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....                              | 56 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikoloniersitas .....                     | 57 |
| Tabel 4.13 Regresi Linear Berganda.....                           | 58 |
| Tabel 4.14 Output Hasil Uji T .....                               | 59 |
| Tabel 4.15 Output Hasil Uji F .....                               | 61 |
| Tabel 4.16 Output Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....           | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....                          | 27 |
| Gambar 4.1 Diagram Persentase Responden Jenis Kelamin ..... | 43 |
| Gambar 4.2 Diagram Presentase Responden Usia .....          | 44 |
| Gambar 4.3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....      | 46 |
| Gambar 4.4 Diagram Persentase Berdasarkan Pekerjaan .....   | 47 |
| Gambar 4.5 Grafik <i>Scatter Plot</i> .....                 | 55 |





