

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI
GORIDE**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI TUGAS DAN MEMENUHI SALAH
SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



**SITI SAMIRAH
NPM : SI-0219004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Samirah
NPM : S1-0219004
**Judul : Pengaruh *E-Service Quality* dan Promosi
terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Goride**

Disetujui:
Dosen Pembimbing

(Sumardjono, S.E., M.M)

Mengetahui:
Ketua Prodi

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* atas ridho dan karunia-Nya, sehingga penulisan Skripsi dengan judul “**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI GORIDE**” dapat diselesaikan oleh penulis. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Binaniaga Indonesia, khususnya Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas kesempatan, pembelajaran serta didikan yang telah diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak ada suatu karya manusia yang sempurna karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti berterimakasih kepada:

1. Dr. Ismulyana Djan, SE., M.M selaku rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani,

S.Hut., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Bapak Sumardjono S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luangnya, saran, dan bimbingan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak/Ibu dosen serta staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dan dukungan tanpa henti kepada penulis serta menguatkan penulis dalam doa-doanya.
7. Kakak tercinta yaitu, Siti Denty Lukman S. H, Rika Ariane S. M yang telah memberikan doa, perhatian, dukungan, dan bantuan kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat terdekat, Salsabila Anggraeni, Shafira Rania, Ardiansyah, Ainun Sekarwati, Khairunisa, Zara, Arin, dan Ryan yang selalu setia belajar bersama dan memberikan dukungan kepada penulis.

9. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia atas kebersamaannya selama ini.

Besar harapan penulis tugas akhir ini tidak hanya menjadi syarat untuk memperoleh gelar sarjana saja, tetapi juga dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak dan penelitian yang akan datang. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa maupun persepsi ilmiah, maka dari itu penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran dari pembaca.

Bogor, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	19
C. Batasan Masalah	19
D. Rumusan Masalah	20
E. Tujuan Penelitian	20
F. Manfaat Penelitian	21
G. Sistematika Penulisan	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	24
B. Penelitian Terdahulu	49
C. Kerangka Pemikiran	57
D. Hipotesis Penelitian	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	63
B. Tempat dan Waktu Penelitian	64
C. Objek Penelitian	65
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	65
E. Metode Pengumpulan Data	67
F. Instrumen Penelitian	70

G. Populasi dan Sampel	71
H. Teknik Analisis Data	73
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambar Umum Objek Penelitian	90
B. Profil Responden.....	96
C. Analisis Data	98
D. Pembasan	148
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	156
B. Saran	156
DAFTAR PUSTAKA	159
LAMPIRAN	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk Kota Bogor Tahun 2022	3
Tabel 2 Daftar Layanan Milik Gojek	6
Tabel 3 Hasil Pra-Survei E-Service Quality	10
Tabel 4 Hasil Pra-Survei Penelitian Promosi	15
Tabel 5 Hasil Pra-Survei Kepuasan Pelanggan	17
Tabel 6 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 7 Operasional Variabel	67
Tabel 8 Skala Ordinal	71
Tabel 9 Kategori Skala	77
Tabel 10 Nilai Koefisien Korelasi	84
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 13 Profil Responden Berdasarkan Usia	96
Tabel 13 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
Tabel 14 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	98
Tabel 15 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel KP	99
Tabel 16 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel ESQ	100
Tabel 17 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel PR	101
Tabel 18 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel KP (Y)	103
Tabel 19 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel ESQ (X1)	103
Tabel 20 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel PR (X2)	104

Tabel 21 Distribusi Frekuensi KP1	105
Tabel 22 Distribusi Frekuensi KP2	106
Tabel 23 Distribusi Frekuensi KP3	107
Tabel 24 Distribusi Frekuensi KP4	108
Tabel 25 Distribusi Frekuensi KP5	108
Tabel 26 Distribusi Frekuensi KP6	109
Tabel 27 Distribusi Frekuensi KP7	110
Tabel 28 Distribusi Frekuensi KP8	111
Tabel 29 Distribusi Frekuensi KP9	111
Tabel 30 Distribusi Frekuensi KP10	112
Tabel 31 Distribusi Frekuensi KP11	113
Tabel 32 Distribusi Frekuensi KP12	114
Tabel 33 Distribusi Frekuensi ESQ1	115
Tabel 34 Distribusi Frekuensi ESQ2	115
Tabel 35 Distribusi Frekuensi ESQ3	116
Tabel 36 Distribusi Frekuensi ESQ4	117
Tabel 37 Distribusi Frekuensi ESQ5	118
Tabel 38 Distribusi Frekuensi ESQ6	118
Tabel 39 Distribusi Frekuensi ESQ7	119
Tabel 40 Distribusi Frekuensi ESQ9	120
Tabel 41 Distribusi Frekuensi ESQ10	121
Tabel 42 Distribusi Frekuensi ESQ11	122

Tabel 43 Distribusi Frekuensi ESQ12	122
Tabel 44 Distribusi Frekuensi ESQ13	123
Tabel 45 Distribusi Frekuensi ESQ14	124
Tabel 46 Distribusi Frekuensi ESQ15	125
Tabel 47 Distribusi Frekuensi ESQ16	126
Tabel 48 Distribusi Frekuensi ESQ17	126
Tabel 49 Distribusi Frekuensi ESQ18	127
Tabel 50 Distribusi Frekuensi ESQ19	128
Tabel 51 Distribusi Frekuensi ESQ21	129
Tabel 52 Distribusi Frekuensi PR1	130
Tabel 53 Distribusi Frekuensi PR2	130
Tabel 54 Distribusi Frekuensi PR3	131
Tabel 55 Distribusi Frekuensi PR4	132
Tabel 56 Distribusi Frekuensi PR5	133
Tabel 57 Distribusi Frekuensi PR6	134
Tabel 58 Distribusi Frekuensi PR8	135
Tabel 59 Distribusi Frekuensi PR9	135
Tabel 60 Distribusi Frekuensi PR10	136
Tabel 61 Distribusi Frekuensi PR11	137
Tabel 62 Hasil Uji Multikolonieritas	139
Tabel 63 Hasil Uji Heterokedastisitas	140
Tabel 64 Hasil Uji Linearitas X1 Terhadap Y	141

Tabel 65 Hasil Uji Linearitas X_2 Terhadap Y	141
Tabel 66 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi	142
Tabel 67 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	143
Tabel 68 Hasil Uji Parsial (Uji T)	145
Tabel 69 Hasil Uji Simultan (Uji F)	147
Tabel 70 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perusahaan Aplikasi Transportasi Online Yang Digunakan Publik Jabodetabek Tahun 2022	4
Gambar 2 Intensitas Menggunakan Ojek Online Selama Sebulan Pada tahun 2022	7
Gambar 3 Rating Aplikasi Gojek Pada App Store Tahun 2023	9
Gambar 4 Keluhan E-Service Quality Pada Layanan Goride	9
Gambar 5 Alasan Memilih Ojek Online	12
Gambar 6 Promosi Gojek Pada Layanan Goride	14
Gambar 7 Keluhan Promosi Pada Layanan Goride	14
Gambar 8 Kerangka Pemikiran Teoritis	58
Gambar 9 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia	92
Gambar 10 Grafik Hasil Uji Normalitas	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	162
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	171
Lampiran 3 Hasil Output SPSS Uji Validitas	195
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	200
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Distribusi Frekuensi	201
Lampiran 6 Tabulasi Data Mentah Kuesioner 385 Responden	202
Lampiran 7 Hasil Output Analisis Deskriptif SPSS	225
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Normalitas Grafik P-Plot	234
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Multikolonieritas	234
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas	234
Lampiran 11 Hasil Output SPSS Uji Linearitas	235
Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Korelasi	235
Lampiran 13 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial (T)	236
Lampiran 14 Hasil Output SPSS Uji Simultan (F)	236
Lampiran 15 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2)	236
Lampiran 16 Tabel T	240
Lampiran 17 Tabel F	242