

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, kemurahan dan pertolongan-Nya tesis ini dapat diselesaikan dan berjalan dengan baik pada program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Pelita Harapan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT GOJEK INDONESIA YANG BEKERJA DI WILAYAH DKI JAKARTA DI ERA PANDEMI COVID-19”**. Saya menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan selesai tepat pada waktunya. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu pengerjaan tesis ini, antara lain:

1. **Dr. Oscar Jayanagara, S.Sos., M.Th.**, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, memotivasi, menyediakan waktu dan pikirannya mengarahkan saya untuk menyelesaikan tesis dengan baik;
2. **Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan;
3. **Dr. Innocentius Bernarto, ST., M.Si.,MM., M.Si.**, selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Pelita Harapan;
4. Segenap dosen, staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran dan kemudahan administratif kepada saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan;
5. Ayah, Ibu, dan Kakak saya untuk dorongan dan dukungan yang besar serta doa;
6. teman-teman yang telah bersedia untuk mengisi dan menyebarkan kuesioner dalam penelitian ini;
7. Dentons HPRP Law Firm yang telah memberikan kesempatan kepada saya

untuk bekerja sebagai pengacara dan secara bersamaan mengambil program pasca sarjana magister manajemen; dan

8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam pengerjaan tesis ini.

Akhir kata, saya menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi saya. Semoga Tuhan yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Jakarta, 3 Februari 2021

Peter Christopher



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR ..Error! Bookmark not defined.

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK.....	vv
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ixx
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 <i>Latar Belakang</i>	1
1.2 <i>Rumusan Masalah</i>	8
1.3 <i>Tujuan Penelitian</i>	8
1.4 <i>Manfaat Penelitian</i>	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Kepuasan Konsumen</i>	10
2.1.1 <i>Kepuasan Konsumen Menurut Kotler</i>	10
2.1.2 <i>Kepuasan Konsumen Menurut Tjiptono</i>	12
2.1.3 <i>Kepuasan Konsumen Menurut Rangkuti</i>	13
2.1.4 <i>Kepuasan Konsumen Menurut Lupiyoadi</i>	14
2.2 <i>Kualitas Pelayanan</i>	15
2.2.1 <i>Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono</i>	15
2.2.2 <i>Kualitas Pelayanan Menurut Lupiyoadi</i>	16
2.2.3 <i>Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry</i>	17
2.2.4 <i>Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman</i>	17
2.3 <i>Harga</i>	18
2.3.1 <i>Harga Menurut Kotler dan Armstrong</i>	18

2.3.2	Harga Menurut William J. Stanton	19
2.4	<i>Kepercayaan</i>	20
2.4.1	Kepercayaan Menurut Kotler	20
2.4.2	Kepercayaan Menurut Barnes	21
2.4.3	Kepercayaan Menurut Peppers dan Rogers	21
2.4.4	Kepercayaan Menurut Priansa	22
2.5	<i>Penelitian Terdahulu</i>	22
2.6	<i>Hipotesis</i>	33
2.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ..	33
2.6.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2.6.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
2.6.5	Penelitian Modifikasi	36
2.7	<i>Model Penelitian</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	<i>Objek Penelitian</i>	40
3.2	<i>Unit Analisis dan Subjek Penelitian</i>	40
3.3	<i>Tipe Penelitian</i>	41
3.4.1	Pengukuran Variabel.....	42
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasional.....	43
3.4.3	Skala Pengukuran.....	48
3.5	<i>Populasi dan Sampel</i>	49
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	49
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel.....	49
3.6	<i>Metode Pengumpulan Data</i>	50
3.7	<i>Metode Analisa Data</i>	52
3.7.1	Uji Kualitas Data.....	52
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	53

3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.7.4	Uji Statistik / Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
4.1	<i>Hasil Penelitian</i>	60
4.1.1	Profil Responden.....	60
4.1.2	Analisa Data	67
4.1.2.1	Uji Kualitas Data.....	67
4.1.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	70
4.1.2.3	Analisa Regresi Linear Berganda.....	77
4.1.2.4	Uji Statistik	80
4.2	<i>Pembahasan Penelitian</i>	88
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
4.2.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
4.2.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
4.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen	93
BAB V KESIMPULAN		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Implikasi Manajerial	97
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya	101
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		106
<i>LAMPIRAN A – SURAT PENGANTAR KUESIONER</i>		106
<i>LAMPIRAN B – KUESIONER</i>		108
<i>LAMPIRAN C – ANALISA DEKRIPTIF</i>		112
<i>LAMPIRAN D – HASIL Uji t, Koefisien Korelasi dan Uji f</i>		115

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Validitas.....	68
Tabel 4. 2 Ukuran Tingkat Reliabilitas	69
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas	70
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	72
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	73
Tabel 4. 6 Tabel 4.6 Hasil Pengujian Autokorelasi	74
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Linearitas Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Linearitas Harga	75
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Linearitas Kepercayaan	76
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4. 11 Pedoman Nilai Koefisien Korelasi.....	80
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan	81
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Harga	82
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Kepercayaan	82
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Parsial Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan	84
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan	86
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	61
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	62
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir. Sumber: Hasil Pengolahan Data.....	63
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.	65
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan GoCar/GoRide	66

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 <i>Pengguna Aktif Transportasi Online Go-Jek</i>	6
Grafik 4. 1 Hasil Pengujian Normalitas	71

