

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI ONLINE  
GOJEK (STUDI KASUS PADA SISWA SMK DAN SMA DI SURABAYA)**



**Oleh:**  
**Soim**  
**NBI : 1211800062**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA  
TRANSPORTASI ONLINE GOJEK (STUDI KASUS PADA SISWA SMK DAN  
SMA DI SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna  
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis**

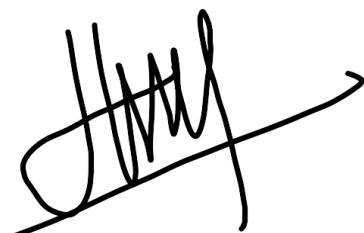
**Oleh :**  
**Soim**  
**NBI : 1211800062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

### **LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Nama lengkap : Soim  
NBI : 1211800062  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Pada Siswa Smk dan Sma di Surabaya).

Surabaya, 22 Juni 2022  
Mengetahui / menyetujui



Dra. EC. Endang Setyowati, M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

### LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna meperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 16 Juli 2022

#### **TIM PENGUJI :**

1. Dr. Riyadi Nugroho, MM
2. Dra. Ec. Endang Setyowati, M.Si
3. Drs. Kridho HG, MM

- Ketua

- Anggota

- Anggota



### **SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Soim
2. NBI : 1211800062
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 3578022905970003
6. Alamat Rumah : JL. Bendul Merisi Jaya Gang Buntu No 24

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK (STUDI KASUS PADA SISWA SMK DAN SMA DI SURABAYA)**

Adalah benar-benar hasil tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya , 22 Juni 2022

Yang membuat,



(Soim)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : soim  
NBI/ NPM : 1211800062  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Harga, Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Gojek (Studi Kasus pada Siswa Smk dan Sma di Surabaya).

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : surabaya  
Pada tanggal : 02 - Agustus - 2022

Yang Menyatakan,



(Soim)

\* Coret yang tidak perlu

## **MOTTO**

**Hidup ini memang tidak adil, jadi biasakanlah dirimu**

**-Squidward Tentacle-**

**Jika bukan kita siapa lagi yang bertanggung jawab atas diri kita sendiri**

**-penulis-**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena limpahan rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam tak lupa kami limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan penuh syukur tugas akhir ini saya persesembahkan untuk semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, dan dukungan yang tiada henti sampai tugas akhir ini dapat terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua beserta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat dari niat pertama ingin meneruskan pendidikan di tingkat perguruan tinggi sampai bisa menyelesaikan tugas akhir.
2. Untuk teman satu angkatan sekaligus menjadi sahabat saya yang telah memberikan semangat dan telah membantu, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Dan terakhir untuk almamaterku Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, tempat saya mendapatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan dan kemampuan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi. Saya tak lupa untuk berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujuhan kepada :

1. Dr. Ec. Endang Setyowati. M.Si. Sebagai Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, membimbing, dan menambah ilmu serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan berbagai saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua saya yang telah membesar, mendidik, mendukung. Saya sangat berterima kasih atas segala yang telah diberikan untuk saya selama ini.
8. Kakak saya Rohmania alias Nia thok yang telah membantu, menemani, dan mendorong saya selama mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan sekaligus menjadi sahabat baru saya selama kuliah Iqbal hokage pejaya, Wahyu krian, Renggi PSHT, Abah dwiky, Ibnu bengkel, Ninda aspol, Ammar bucin, Wisnu mahmud, Guntur sambat, Egjis darjo, Umar SBHC, Taqim indomar, Yovie santri jombang yang sudah berjuang bersama melewati suka duka dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritikan untuk perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 22 Juni 2022

Soim

## RINGKASAN

Di masa pandemi covid-19 saat ini membuat masyarakat harus bisa melakukan segala aktivitas lainnya secara tepat dan efisien. Oleh karena itu, banyak masyarakat terutama kalangan remaja memanfaatkan jasa transportasi online untuk membantu aktivitas sehari-hari mereka seperti biasa. Berkennaan dengan telah ditetapkannya keputusan bersama menteri tentang panduan penyelenggaraan pembelajaran di masa pandemt *Coronauirus Disease 2019* (covid-19). Maka dari itu objek dalam penelitian ini adalah siswa Smk dan sma di Surabaya. Perusahaan jasa transportasi online dalam penelitian ini adalah gojek. Dari pembahasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi harga, kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian dengan menggunakan uji t diketahui bahwa variabel persepsi harga ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 3,422 didukung dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  atau 5%, hal ini menunjukan persepsi harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya, variabel kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 2,048 didukung dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,043 > 0,05$  atau 5%, hal ini menunjukan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya, dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 7,405 didukung dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau 5%, hal ini menunjukan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ). Sedangkan variabel persepsi harga ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ), hal ini dapat dilihat dari hasil uji  $F_{hitung}$  sebesar 106,163 didukung dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dibanding nilai signifikansi 0,05 atau 5%.

## SUMMARY

*During the current COVID-19 pandemic, people must be able to carry out all other activities appropriately and efficiently. Therefore, many people, especially teenagers, use online transportation services to help with their daily activities as usual. In connection with the determination of a joint ministerial decision regarding guidelines for implementing learning during the 2019 corona virus disease (covid-19) pandemic. Therefore, the object of this research is vocational and high school students in the city of Surabaya. The online transportation service company in this study is Gojek. From this discussion, this study aims to analyze and prove the effect of price perception, ease of use, and service quality on consumer satisfaction with Gojek's online transportation service for high school and high school students in Surabaya. The type of research used is quantitative research and the sampling technique used is purposive sampling technique with the research sample used as many as 100 respondents. This research uses multiple linear regression analysis method. Hypothesis testing uses the F test, t test, and the coefficient of determination test.*

*The results of the study using the t test, it is known that the price perception variable ( $X_1$ ) has an effect on consumer satisfaction of 3.422 supported by a significance level of  $0.001 < 0.05$  or 5%, this indicates that price perception has a significant effect on satisfaction. . consumers of gojek online transportation services for vocational and high school students in Surabaya, the ease of use variable ( $X_2$ ) has an effect on consumer satisfaction of 2.048 supported by a significance level of  $0.043 > 0.05$  or 5%, this indicates that the ease of use does has a significant effect on consumer satisfaction of online transportation services for gojek students at SMK and SMA in Surabaya, and the service quality variable ( $X_3$ ) has an effect on customer satisfaction of 7,405 which is supported by a significance level of  $0.000 < 0.05$  or 5% , This shows that service quality has a significant effect on customer and consumer satisfaction with Gojek's online transportation services for vocational and high school students in Surabaya. Thus it can be concluded that the dominant variable in influencing consumer satisfaction is the service quality variable ( $X_3$ ). While the price perception variable ( $X_1$ ), ease of use ( $X_2$ ), and service quality ( $X_3$ ) simultaneously have a significant effect on the consumer satisfaction variable ( $Y$ ), this can be seen from the results of the Fcount test of 109,163 supported by a significance level of 0.000 which is smaller than significance value of 0.05 or 5%.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi harga, kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 siswa smk dan sma pengguna jasa transportasi online gojek di surabaya. Analisis data menggunakan metode analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut: 1). Variabel persepsi harga, kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya, 2). Variabel persepsi harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya, 3). Variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya, dan 4). Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen jasa transportasi online gojek pada siswa smk dan sma di surabaya.

Kata kunci: Persepsi harga, Kemudahan penggunaan, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and prove the effect of price perception, ease of use, and service quality on consumer satisfaction with Gojek's online transportation service for vocational and high school students in Surabaya. The type of data used is quantitative data and the sampling technique uses purposive sampling with a sample of 100 high school and high school students who use Gojek's online transportation service in Surabaya. Data analysis using multiple linear regression analysis method and hypothesis testing is done by F test, t test, and the coefficient of determination. In this study, the following results were obtained: 1). The variables of price perception, ease of use, and service quality simultaneously have a significant effect on the variable of consumer satisfaction of online gojek transportation services for vocational and high school students in Surabaya, 2). Price perception variable has a significant effect on the consumer satisfaction variable for Gojek's online transportation services for vocational and high school students in Surabaya, 3). The ease of use variable has a significant effect on the consumer satisfaction variable for online gojek transportation services for vocational and high school students in Surabaya, and 4). The service quality variable has a significant effect on the consumer satisfaction variable for online gojek transportation services for vocational and high school students in Surabaya.*

**Keywords:** Price Perception, Ease of Use, Service Quality, Consumer Satisfaction

## DAFTAR ISI

<b>COVER LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>COVER DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSEMBERAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>1.1</b> Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2</b> Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.3</b> Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4</b> Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4.1</b> Secara Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4.2</b> Secara Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1</b> Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.1</b> Indikator kepuasan konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2</b> Persepsi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2.1</b> Tujuan persepsi harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2.2</b> Indikator persepsi harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3</b> Kemudahan Penggunaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3.1</b> Indikator kemudahan penggunaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.4</b> Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>2.4.1</b>	Dimensi kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.4.2</b>	Indikator kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5</b>	Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5.1</b>	Pengertian perilaku konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5.2</b>	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.6</b>	Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5.1</b>	Pengertian pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5.2</b>	Fungsi pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.7</b>	Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8</b>	Hubungan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8.1</b>	Persepsi harga terhadap kepuasan konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8.2</b>	Kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8.3</b>	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8.4</b>	Persepsi harga, kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.9</b>	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.10</b>	Kerangka Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.11</b>	Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1</b>	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2</b>	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3</b>	Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3.1</b>	Jenis data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Sumber data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4</b>	Populasi dan Sampel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4.1</b>	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4.2</b>	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5</b>	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6</b>	Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6.1</b>	Definisi variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6.2</b>	Definisi operasional variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7</b>	Proses Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8</b>	Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8.1</b>	Uji validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>3.8.2</b>	Uji reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.9</b>	Cara Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.10</b>	Teknik Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.10.1</b>	Analisis regresi linear berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.10.2</b>	Uji multikolinieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.10.3</b>	Uji heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.10.4</b>	Uji normalitas data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.10.5</b>	Uji hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1</b>	Gambaran Umum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1.1</b>	Sejarah PT. Karya Anak Bangsa (GOJEK) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2</b>	Deskripsi Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.1</b>	Deskripsi karakteristik responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.1.1</b>	Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.1.2</b>	Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.1.3</b>	Deskripsi karakteristik responden berdasarkan sekolah.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.1.4</b>	Deskripsi karakteristik responden berdasarkan kelas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.1.5</b>	Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jumlah pemakaian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3</b>	Deskriptif Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3.1</b>	Deskriptif tanggapan responden terhadap persepsi harga	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3.2</b>	Deskriptif tanggapan responden terhadap kemudahan penggunaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3.3</b>	Deskriptif tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3.4</b>	Deskriptif tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.4</b>	Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.4.1</b>	Uji validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.4.2</b>	Uji reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5</b>	Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5.1</b>	Uji normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5.2</b>	Uji multikolinieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5.3</b>	Uji heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5.4</b>	Analisis regresi linear berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.6</b>	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.6.1</b>	Uji simultan (F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.6.2</b>	Uji parsial (t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>4.6.3</b>	Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.7</b>	Pembahasan Hasil temuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.7.1</b>	Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.7.2</b>	Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.7.3</b>	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.7.4</b>	Pengaruh persepsi harga, kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.8</b>	Implikasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.9</b>	Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		Error! Bookmark not defined.
<b>5.1</b>	Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.2</b>	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN</b> .....		Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 1.1 Posko J3K .....**.....Error! Bookmark not defined.

**Gambar 4. 1 Gojek.....**.....Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan sekolah .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan kelas .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan jumlah pemakaian</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap persepsi harga .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap kemudahan penggunaan</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 8 Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 10 Uji validitas .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 11 Uji reliabilitas .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 12 Uji Kolmogorov-Smirnov.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 13 Uji multikolinieritas .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 14 Analisis regresi linear berganda .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 15 Uji simultan (F) .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 16 Uji parsial (t) .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 17 Uji koefisien determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 2 Tabulasi hasil kuesioner .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 3 Uji validitas .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 4 Uji reliabilitas .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 5 Uji asumsi klasik.....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 6 Uji regresi linear berganda .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 7 Uji hipotesis .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 8 Uji determinasi .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 9 Kartu bimbingan .....** Error! Bookmark not defined.  
**Lampiran 10 Hasil turnitin.....** Error! Bookmark not defined.