

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN GOJEK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS MAHASISWA/I UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**NADRIA RAMADHANI
161510138**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN GOJEK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS MAHASISWA/I UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan strata (S1)
Program Studi Manajemen**



NADRIA RAMADHANI

161510138

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN GOJEK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS MAHASISWA/I UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG)**

NADRIA RAMADHANI

161510138

SKRIPSI

Telah Diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

Palembang, September, 2020

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Efan Elpanso, SE, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



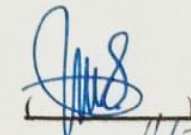
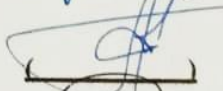

Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH BAURAN PEMASARAN GOJEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MAHASISWA/I UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)".

Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari kamis tanggal, 10 September 2020 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Efan Elpanso, S.E., M.M.	Ketua	
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si	Penguji 1	
3. Wiwin Agustian, S.E., M.Si	Penguji 2	

Palembang, September 2020
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadria Ramadhani

Nim : 161510138

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Binadarma Palembang atau perguruan tinggi lainnya
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah keinternet, sehingga dapat diakses public secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2020

Yang membuat pernyataan



Nadria Ramadhani

(1615100138)

ABSTRAK

Banyaknya perguruan tinggi yang berada di kota Palembang, dan membludaknya mahasiswa/I yang menempuh studi di perguruan tinggi, membuat usaha jasa transportasi banyak menawarkan inovasi-inovasi yang menarik salah satunya Gojek yang saat ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa karena kebanyakan notabennya mahasiswa di kota Palembang merupakan mahasiswa rantauan, Tetapi tidak sedikit juga pelanggan GOJEK yang mengeluhkan atas layanan yang di berikan oleh GOJEK baik dari segi aplikasinya maupun dari segi mitra GOJEK tersebut. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran (7P) terhadap kepuasan pelanggan gojek (studi kasus mahasiswa/I universitas bina darma Palembang).populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa univristas binadarma Palembang yang jumlahnya tidak di ketahui dikarenakan keterbatasan informasi dengan menggunakan kuota sampling jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya bauran pemasaran mampu nyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 54,8%. Sedangkan hasil dari Uji T *variable product, promtion, process, place, dan physical evidence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variable kepuasan pelanggan sedangkan untuk variabel *price* dan *people* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Product, Price, Place, People, Promotions, Process, Physical Evidenc, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The large number of tertiary institutions in the city of Palembang, and the increasing number of students studying in tertiary institutions, make transportation service businesses offer many interesting innovations, one of which is Gojek which is currently very much needed by students because most of the students in the city of Palembang are Overseas students, but not a few GOJEK customers who complained about the services provided by GOJEK both in terms of application and in terms of these GOJEK partners. The purpose of this research is to find out how much influence the marketing mix (7P) has on customer satisfaction Gojek (case study of Bina Dharma University Students/I University of Palembang). The inflation in this study is all students of Binadarma University Palembang whose numbers are not known due to limited information with using a sampling quota, the number of samples used was 100 respondents. The results of this study indicate that the marketing mix has a significant effect on customer satisfaction simultaneously at 54.8%. While the results of the T test for product variables, promotion, process, place, and physical evidence do not have a significant effect on customer satisfaction variables, while price and people variables have a partially significant effect on customer satisfaction.

Keywords : : Product, Price, Place, People, Promotions, Process, Physical Evidenc, and customer satisfaction

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“DUA MUSUH TERBESAR ADALAH PENUNDAAN DAN ALASAN”

Kupersembahkan Kepada :

- *Orang Tuaku tercinta yang tak henti-hentinya dengan ikhlas mendo'akan dan memberikan motivasi baik dari segi moril maupun materil*
- *Kakak dan Adikku tersayang, sebagai Inspirasi dan motivasiku dalam menuntut ilmu*
- *Dosen pembimbing dan para dosen atas segala ilmu yang telah diberikannya*
- *Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma Palembang*
- *Semua orang terdekat yang memberi semangat dan motivasi*
- *Teman-teman seperjuangan ku dalam menuntut ilmu*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nadria ramadhani

Jenis Kelamin : Wanita

Tempat/tanggal lahir : Palembang, 15 januari 1998

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Nim : 161510007

Alamat Rumah : Jl.mujahidin no 680 Rt.007 Rw.003 26 ilir
kec.bukit kecil kel, talang semut kode pos 30135

Alamat E-mail : nadriaramadhani15@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SDN 158 PALEMBANG

SMP : SMPN 2 PALEMBANG

SMA : SMKN 6 PALEMBANG

Perguruan Tinggi : (2016-2020) S1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bina
Darma Palembang.

Pendidikan Non Formal :

- Peserta kunjungan Industri Mahasiswa/siswi di PT. Sosro (2018)
- Table Manner Training di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2018)
- finalis Bujang Gadis kampus universitas binadarma Palembang (2018)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan HidayahNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Baura pemasaran GOJEK Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Bina Darma" dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Sarjana Strata 1 (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dari penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
4. Efan Elpanso, S.E., M.M, selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan dan masukan demi kemajuan skripsi ini.

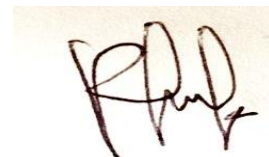
5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan kepada Penulis.
6. Ayah, Ibu, Kakak, Nenek dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materil serta do'a yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini
7. Sahabat-sahabat terbaikku dan seluruh teman-teman mahasiswa prodi Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan doa.

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini dan semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Palembang, September, 2020

Penulis



Nadria Ramadhani

Nim : 1615100138

DAFTAR ISI

COVER	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.2 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pemasaran.....	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Manajemen Pemasaran	11
2.1.3. Bauran pemasaran 7P.....	11
2.2 Produk (Product)	14
2.2.1 Pengertian Product (produk).....	14
2.2.2 Tingkatan Produk.....	15
2.2.3. Indikator Produk	16
2.3. Promosi (<i>promotion</i>)	18
2.3.1 Pengertian Promosi	18

2.3.2 Tujuan Promosi.....	18
2.3.3 Variabel Bauran Promosi.....	20
2.3.4. Indikator Promosi	21
2.4. Harga (<i>Price</i>).....	22
2.4.1 Pengertian Harga.....	22
2.4.2 Peranan Utama Harga Dalam Minat Beli	23
2.4.3. Indikator Harga	25
2.5. Lokasi (<i>place</i>).....	26
2.5.1 Pengertian Lokasi	26
2.5.2 Pemilihan Lokasi	27
2.5.3. Indikator Lokasi.....	28
2.6. Orang (<i>People</i>)	30
2.6.1. Pengertian People	30
2.6.2. Indikator Orang.....	31
2.7. Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	32
2.7.1. Pengertian Bukti Fisik	32
2.7.2 Jenis Bukti Fisik.....	33
2.7.3. Indikator Bukti Fisik.....	34
2.8. Proses (<i>Process</i>)	35
2.8.1. Pengertian Proses	35
2.8.2. Indikator Proses	36
2.9. Kepuasan Pelanggan.....	37
2.9.1. Pengertian Kepuasan.....	37
2.9.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	38
2.9.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	39
2.9.4. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	40
2.9.5. Indikator kepuasan pelanggan	42
2.10 Hubungan bauran pemasaran 7p dengan kepuasan pelanggan	43
2.11. Kerangka pikir	47
2.11. Hipotesis Penelitian	47
BAB III	49
METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Lokasi Penelitian	49
3.2 Jenis Penelitian	49
3.3 Variabel Penelitian	49
3.3.1 Definisi Variabel Operasional	50

3.3.2. Operasional Variabel	51
3.4 Jenis Dan Sumber Data	52
3.4.1 Jenis Data	52
3.4.2 Sumber Data	53
3.5 Populasi Dan Sampel.....	53
3.5.1 Populasi.....	53
3.5.2 Sampel	54
3.6. Teknik Pengumpulan Data	55
3.7. Metode Analisis Data	56
3.8 Uji Instrumen.....	57
3.9 Uji Asumsi Klasik	58
3.10 Regresi Linier Berganda.....	58
3.11 Koefisien Determinasi	60
3.12 Uji Hipotesis.....	60
3.10.1 Uji T.....	60
3.10.2 Uji F	62
BAB IV	63
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1.1 Profil Singkat perusahaan Gojek Indonesia.....	63
4.1.2 Visi Dan Misi.....	65
4.1.3. Logo PT. Gojek Indonesia	66
4.1.4. Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia.....	67
4.2. Karakteristik Responden	68
4.2.1 Responden Berdasarkan Berdasarkan Jurusan	69
4.2.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.2.3. Responden Berdasarkan Pengguna jasa Go-ride	71
4.3. Hasil tabulasi kuesioner.....	72
4.3.1 Hasil tabulasi Product (X1).....	72
4.3.2 Hasil tabulasi <i>promotion</i> (X2).....	74
4.3.3 Hasil tabulasi process (X3)	77
4.3.4. Tabulasi People X4.....	79
4.3.5. Tabulasi <i>place</i> X5	81
4.3.5. Tabulasi physical evidence X6	83
4.3.6. Tabulasi Price X7.....	85
4.3.6. Tabulasi kepuasan pelanggan X8.....	87
4.4 Uji Validitas	88

4.5 Uji Reabilitas	91
4.6 Uji Asumsi Klasik	92
4.6.1 Hasil Uji Multikolinearitas	92
4.6.2. Hasil Uji Normalitas	93
4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	94
4.7.1 Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97
4.8 Pengujian Hipotesis	98
4.8.1 Uji F (Hipotesis secara Simultan).....	98
4.8.2 Uji t (Hipotesis secara Parsial).....	100
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
4.9.1. Pengaruh bauran pemasaran 7P terhadap kepuasan pelanggan	104
4.9.2 Pengaruh product terhadap kepuasan pelanggan	105
4.9.3 Pengaruh promotion terhadap kepuasan pelanggan.....	106
4.9.4 Pengaruh process terhadap kepuasan pelanggan	107
4.9.5 Pengaruh people terhadap kepuasan pelanggan.....	108
4.9.6 Pengaruh place terhadap kepuasan pelanggan.....	109
4.9.7 Pengaruh physical evidence terhadap kepuasan pelanggan.....	109
4.9.8 Pengaruh place terhadap kepuasan pelanggan.....	110
BAB V.....	112
KESIMPULAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Skala Likert Angket**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pengguna **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Tabulasi jawaban kueisoner *Product* (X1)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Tabulasi jawaban kueisoner *promotion* (X2)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Tabulasi jawaban kueisoner *process* (X3) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel.4.7 Tabulasi jawaban kueisoner *People* (sdm) (X4) .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Tabulasi jawaban kueisoner *place* (X5).**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Tabulasi jawaban kueisoner *physical evidence* (X6) ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Tabulasi jawaban kueisoner *price* (X7) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Tabulasi jawaban kueisoner kepuasan pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel X dan Y.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Uji Regresi Linear Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Hasil Uji F (Hipotesis secara Simultan)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Hasil Uji t (Hipotesis secara Parsial) ..**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1.1 Keluhan pelanggan GOJEK</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar 4.1 Umum PT.Gojek Indonesia.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar 4.2 Logo PT. Gojek Indonesia</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar 4.3 Uji Normalitas.....</u>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi
- Lampiran 3 : Hasil SPSS
- Lampiran 4 : Surat Balasan Dari Intansi
- Lampiran 5 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 7 : Lembar konsultasi
- Lampiran 8 : Formulir Perbaikan Komprehensif
- Lampiran 9 : Hasil Turnitin