

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN**  
**KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**GOJEK MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS GRESIK**



Diajukan Oleh :

**BOBBY DHARMA PRADIPTA**

NIM : 2020020038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN**  
**KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**GOJEK MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

**BOBBY DHARMA PRADIPTA**

NIM : 2020020038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN  
KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
GOJEK MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh :

**Bobby Dharma Pradipta**

NIM : 2020020038

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada tanggal 25 Juni 2024

Oleh :

Pembimbing I



Dr. Suharto, M.M.

NIDN 8907170023

Pembimbing II



Adiba Fuad Syamlan, SE., M.M.

NIDN 0724058702

a.n Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.

NIDN 0718058006

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

Nama mahasiswa : Bobby Dharma Pradipta

NIM : 2020020038

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 25 Juni 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024

### TIM PENGUJI :

1. Rachmad Ilham, S. Ant, M.PSDM..HC  
NIDN.0723079203  
Ketua Penguji

1. 

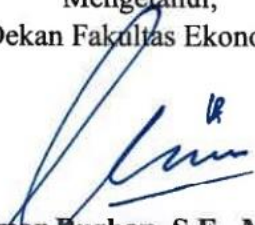
2. Mochamad Syafii, S.E., M.M  
NIDN.0729018305  
Anggota Penguji 1

2. 

3. Dr.Suharto, M.M  
NIDN.8907170023  
Anggota Penguji 2

3. 

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Umar Burhan, S.E., M.M  
NIDN.0718058006



## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bobby Dharma Pradipta  
NIM : 2020020038  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata 1 (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik. 25 Juni 2024

Yang Menyatakan



**Bobby Dharma Pradipta**

**NIM. 2020020038**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN  
KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK**

Bobby Dharma Pradipta

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan terhadap kepuasan konsumen Gojek mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik serta bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen gojek mahasiswa Universitas Gresik. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah Kualitas Pelayanan, Keamanan, Kenyamanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Gojek mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan secara parsial dan simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang pernah melakukan atau menggunakan aplikasi Gojek . Sampel pada penelitian ini sebanyak 70 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *non-probability* sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji *validitas* dan uji *reliabilitas*), analisis deskriptif korelasi, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, keamanan dan kenyamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SAFETY AND COMFORT ON  
GOJEK CUSTOMER SATISFACTION STUDENTS OF THE FACULTY OF  
ECONOMICS, GRESIK UNIVERSITY***

Bobby Dharma Pradipta

*Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik*

***ABSTRACT***

*This research aims to research and prove the influence of Service Quality, Security and Comfort on Gojek consumer satisfaction for students at the Faculty of Economics, University of Gresik and also aims to analyze the factors that most dominantly influence the level of Gojek consumer satisfaction for students at Gresik University. The formulation of the problem proposed in this research is whether Service Quality, Security, Convenience partially and simultaneously influence Gojek consumer satisfaction for Students at the Faculty of Economics, Gresik University. The aim of this research is to determine the influence of Service Quality, Security, Comfort partially and simultaneously. The population used in this research were active students at the Faculty of Economics, Gresik University who had used or used the Gojek application. The sample in this study was 70 respondents and the technique used was non-probability sampling technique. The data collection method used was a questionnaire. The analytical methods used in this research are instrument testing (validity test and reliability test), descriptive correlation analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination using SPSS. The results of this research are that the variabels Service Quality, Security and Comfort simultaneously influence consumer satisfaction for students at the Faculty of Economics, University of Gresik.*

***Keywords: Service Quality, Security and Comfort***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, serta kepada orang tua yang telah memberikan nasehat, dorongan, semangat, dan do'a yang tiada henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Peelayanan, Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Mahasiswa Universitas Gresik”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Sarjana S1 pada program Strata-1 di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik.
2. Umar Burhan, S.E., M.M selaku Dekan dan Ketua Program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Dr. Suharto, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran,



bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun selama penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan informasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut. Amiin.

Gresik, 03 Januari 2024



Bobby Dharma Pradipta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Landasan Teori Pemasaran.....	12
2.1.1 Teori Pemasaran .....	12

2.1.2	Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3	Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4	Keamanan.....	19
2.1.5	Kenyamanan.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	22
2.3	Kerangka Konseptual .....	24
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	25
2.3.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.3.3	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan .....	27
2.4	Hipotesis Penelitian .....	27
BAB III METODE PENELITIAN .....		29
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	29
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.2.1	Variabel Independent (X) .....	30
3.2.2	Variabel Dependen (Y).....	34
3.3	Indikator Variabel Penelitian .....	34
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4.1	Populasi .....	35
3.4.2	Sampel.....	36
3.4.3	Teknik Pengambilan sampel .....	37
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	38

3.5.1	Data Primer .....	38
3.5.2	Data Sekunder .....	40
3.6	Metode Analisis Data .....	40
3.6.1	Uji Statistik Deskriptif .....	41
3.6.2	Interval .....	41
3.6.3	Uji Instrumen .....	43
3.6.4	Uji Analisis Korelasi .....	44
3.6.5	Uji Asumsi Klasik .....	44
3.6.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.7	Uji Hipotesis.....	48
3.6.8	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1	Sejarah Gojek .....	51
4.1.2	Visi dan Misi Gojek.....	52
4.1.3	Profil Universitas.....	53
4.1.4	Visi dan Misi Universitas .....	54
4.2	Waktu Penelitian.....	54
4.3	Hasil Penelitian .....	54
4.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
4.3.2	Statistik Deskriptif.....	57
4.3.3	Interval.....	58

4.3.4	Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden .....	59
4.3.5	Uji Instrumen.....	67
4.3.6	Analisis Korelasi .....	71
4.3.7	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.3.9	Uji Hipotesis.....	79
4.3.10	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	84
4.4.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
4.4.3	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		88
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	89
5.3	Saran .....	90

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1	Indikator Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2	Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik .....	36
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert.....	42
Tabel 3.4	Interval Skala Likert .....	42
Tabel 4.1	<i>Screening Question</i> .....	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Digunakan .....	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif .....	57
Tabel 4.5	Kategori Jawaban Responden .....	58
Tabel 4.6	Klarifikasi Tingkat Capaian Responden .....	59
Tabel 4.7	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.8	Hasil Deskripsi Variabel Keamanan .....	61
Tabel 4.9	Hasil Deskripsi Variabel Kenyamanan.....	63
Tabel 4.10	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.11	Hasil Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4.12	Hasil Ringkasan Uji Validitas Variabel Keamanan.....	68
Tabel 4.13	Hasil Ringkasan Uji Validitas Variabel Kenyamanan.....	69
Tabel 4.14	Hasil Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.15	Hasil Uji Realibilitas .....	70
Tabel 4.16	Hasil Analisis Korelasi .....	71
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 4.18	Hasil Heteroskedastisitas .....	74



Tabel 4.19	Uji Autokorelasi .....	76
Tabel 4.20	Hasil Uji Linearitas.....	76
Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
Tabel 4.22	Hasil Uji t ( Parsial).....	80
Tabel 4.23	Hasil Uji F (Simultan) .....	82
Tabel 4.24	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1	Jumlah Unduhan Aplikasi Gojek di Google PlayStore.....	52
Gambar 4.2	Logo Gojek .....	52
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas.....	72
Gambar 4.4	Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan .....	80
Gambar 4.5	Kurva Uji t Variabel Keamanan .....	81
Gambar 4.6	Kurva Uji t Variabel Kenyamanan .....	81
Gambar 4.7	Kurva Uji F .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	95
Lampiran 2 Kuisisioner .....	96
Lampiran 3 Tabulasi data penelitian .....	101
Lampiran 4 Variabel Kualitas Pelayanan.....	101
Lampiran 5 Variabel Keamanan .....	102
Lampiran 6 Variabel Kenyamanan .....	104
Lampiran 7 Variabel Kepuasan Konsumen .....	105
Lampiran 8 Hasil Uji SPSS.....	107
Lampiran 9 Uji Validitas X1 .....	107
Lampiran 10 Uji Validitas X2.....	108
Lampiran 11 Uji Validitas X3.....	109
Lampiran 12 Uji Validitas Y.....	110
Lampiran 13 Uji Realibility X1 .....	111
Lampiran 14 Uji Realibility X2 .....	111
Lampiran 15 Uji Realibility X3 .....	111
Lampiran 16 Uji Realibility Y .....	111
Lampiran 17 Uji Normalitas .....	111
Lampiran 18 Uji Linearitas X1 terhadap Y.....	112
Lampiran 19 Uji Linearitas X2 terhadap Y.....	112
Lampiran 20 Uji Linearitas X3 terhadap Y.....	112
Lampiran 21 Uji Heteroskedastisitas .....	113
Lampiran 22 Uji Autokorelasi .....	113
Lampiran 23 Uji Simultan.....	114
Lampiran 24 Uji Parsial (t) dan Analisis Linear Berganda.....	114
Lampiran 25 Uji Determinan .....	114
Lampiran 26 SOP (Standar Operasional Prosedur) .....	115
Lampiran 27 Dokumentasi.....	118