

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Efisiensi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. (Survey Pada Konsumen Maxim, Gojek, Dan Grab Di Kota Tasikmalaya)” dapat terselesaikan dengan baik.

Pada penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Haerudin dan khususnya untuk Ibu Eneng Euis Rahmawati yang menjadi alasan penulis untuk melanjutkan Pendidikan kuliah, Dina Rahmawati Manager yang memberi motivasi agar saya mementingkan perkuliahan. Mereka semua yang memberikan dukungan baik secara mental maupun material menggunakan hati yang tulus serta mendoakan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T.,IPU., selaku Rektor Universitas Siliwangi.
3. Bapak Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Ibu Dwi Hastuti Lestari Komarlina, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
5. Bapak Encang Kadarisman, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, bantuan, serta arahan untuk menyusun penelitian ini.
6. Bapak Dr. Nanang Rusliana, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, bantuan, serta arahan untuk menyusun penelitian ini.
7. Ibu Fatimah Zahra Nasution, S.E.I., M.A. selaku Dosen Wali Ekonomi Pembangunan Kelas D.

8. Dosen pengajar, staf SBAP, serta karyawan lainnya yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberi ilmu dan pelayanan kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Ekonomi Pembangunan.
9. Nursal Gustiar orang yang telah memberikan doa, semangat, serta *support* selama proses penyusunan skripsi.
10. Sahabat saya Riska Yulyani, Ary Layla Afifah, Sri Nurmala Ningsih dan Rinrin Anisa Marliyani pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam Skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 12 Februari 2024

Penulis

Keuiska Haerasika

NPM. 203401137

DAFTAR ISI

Halaman

MOTO HIDUP	iv
PERNYTAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	13
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.5.2 Waktu Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15

2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	15
2.1.2 Pengertian Harga.....	18
2.1.3 Pengertian Efisiensi.....	22
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.5 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
2.2 Kajian Empiris.....	
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
2.3.1 Hubungan Harga Dengan Kepuasan Konsumen.....	46
2.3.2 Hubungan Efisiensi Dengan Kepuasan Konsumen.....	47
2.3.3 Hubungan Kualitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen.....	48
2.4 Hipotesis.....	49
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	50
3.1 Objek Penelitian.....	50
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.2.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2.2 Operasional Variabel.....	51
3.2.3 Teknik Pengumpulan.....	54
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Hasil Pembahasan.....	72
4.1.1 Karakteristik Responden.....	72
4.1.2 Teknik Analisis Data Hasil Penelitian.....	74
4.2 Pembahasan.....	103

4.1.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Trasportasi Ojek Online Maxim, Gojek, Dan Grab Di Kota Tasikmalaya	103
4.1.3.2 Pengaruh Efesiensi Terhadap Kepuasan Konsumen Trasportasi Ojek Online Maxim, Gojek, Dan Grab Di Kota Tasikmalaya	104
4.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Trasportasi Ojek Online Maxim, Gojek, Dan Grab Di Kota Tasikmalaya.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	106
4.1 Simpulan.....	106
4.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	110
RIWAYAT HIDUP.....	140

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pelaksanaan Penelitian.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	52
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.2 Uji Hasil Pengujian Reabilitas.....	76
Tabel 4.3 Saya Memilih Menggunakan Driver Ini Karena Harga Yang Ditawarkan Sangat Terjangkau.....	77
Tabel 4.4 Saya Merasa Sesuai Dengan Harga Yang Ditawarkan.....	78
Tabel 4.5 Saya Merasa Harga Yang Ditawarkan Sangat Sesuai Dengan Manfaat Yang Didapatkan.....	78
Tabel 4.6 Saya Merasa Harga Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Pelayanan.....	79
Tabel 4.7 Klafikasi Penilaian Indikator Harga.....	79
Tabel 4.8 Rekapitulasi Harga.....	80
Tabel 4.9 Kategori Interval Harga.....	80
Tabel 4.10 Saya Memilih Menggunakan Karena Lokasi Tujuan Tepat Sesuai Dengan Pemesanan.....	82
Tabel 4.11 Aya Memilih Menggunakan Karena Penghematan Waktu Yang Digunakan Sangat Baik.....	82
Tabel 4.12 Saya Menggunakan Karena Fasilitas Yang Ditawarkan Sangat Maksimal.....	83
Tabel 4.13 Klasifikasi Penilaian Indikator Efesiensi.....	83
Tabel 4.14 Rekapitulasi Efesiensi.....	84
Tabel 4.15 Kategori Interval Efesiensi.....	84
Tabel 4.16 Saya Merasa Driver Memiliki Kehandalan Untuk Mencari Alternatif Jalan Lebih Cepat Ke Tujuan.....	86
Tabel 4.17 Saya Merasa Driver Ojek Online Mempunyai Daya Tanggap Yang Baik Saat Berkomunikasi.....	86

Tabel 4.18 Saya Merasa Kualitas Pelayanan Yang Driver Berikan Memberikan Saya Jaminan Sehingga Saya Merasa Aman.....	87
Tabel 4.19 Aya Merasa Driver Sangat Empati Dengan Apa Yang Saya Butuhkan.....	87
Tabel 4.20 Saya Merasa Penerapan Kualitas Pelayanan Yang Dijanjikan Sangat Sesuai.....	88
Tabel 4.21 Klasifikasin Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 4.22 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	89
Tabel 4.23 Kategori Interval Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 4.24 Saya Akan Merekomendasikan Orang Orang Untuk Menggunakan Trasportasi Ojek Online Karena Saya Merasa Puas Menggunakan Trasportasi Ojek Online Ini.....	92
Tabel 4.25 Saya Merasa Puas Dengan Pelayanan Trasportasi Ojek Online Yang Saya Gunakan Karena Saya Merasa Keluahan Yang Saya Rasakan Langsung Ditanggapi Dengan Cepat.....	92
Tabel 4.26 Saya Akan Selalu Menggunakan Trasportasi Ojek Online Ini Karena Saya Merasa Puas Dengan Harga Yang Ditawakan, Efisiensi Yang Dilakukan, Dan Kualitas Pelayanan Yang Baik.....	93
Tabel 4.27 Klasifikasin Penilaian Indikator Kepuasan Konsumen.....	91
Tabel 4.28 Rekapitulasi Kepuasan Konsumen.....	93
Tabel 4.29 Kategori Interval Kepuasan Konsumen.....,	94
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	95
Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinieritas.....	98
Tabel 4.32 Hasil Uji Heteroskedasititas.....	99
Tabel 4.33 Hasil Uji Hipotesis.....	99
Tabel 4.34 Hasil Uji t.....	100
Tabel 4.35 Hasil Uji F.....	101
Tabel 4.36 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2.....	103

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Logo Maxim , Gojek, dan Grab	2
Gambar 1.2 Grafik alasan memilih Transfortasi online dibandingkan Trasportasi lain,	4
Gambar 1. 3 Grafik Konsumen Ojek Online Terbanyak	5
Gambar 1.4 Pengunna Maxim, Gojek dan Grab di <i>Appstopre</i>	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 4.1 Status Responden Pengguna Trasportasi Ojek Online.....	73
Gambar 4.2 Trasportasi Ojek Online Yang Digunakan.....	73
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas menggunakan Jarque-Ber.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Rancangan Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 : Hasil Analisis Data Validitas dan Reabilitas	116
Lampiran 3 : Hasil Trasformasi Data MSI.....	119
Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	128
Lampiran 5 : Hasil Analisis Linear Berganda.....	129
Lampiran 6 : Hasil Uji Hipotesis.....	130
Lampiran 7 : Rekapitulasi Data Responden.....	130