



**PENGARUH HARGA DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI REDDOORZ
DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

Ninda Dwiana Aulia

14030118140128

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: fisip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Ninda Dwiana Aulia
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118140128
3. Tempat / Tanggal Lahir : Banjarnegara, 20 Maret 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / FISIP
5. Alamat : Kendaga, RT 05 RW 01, Kec. Banjarmangu,
Kab. Banjarnegara

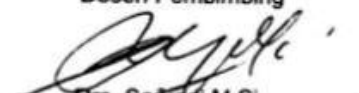
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:
Pengaruh Harga dan E-service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi RedDoorz di Kota Semarang

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

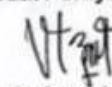
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 16 Desember 2022

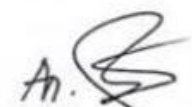
Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Drs. Sa'yadi M.Si
NIP. 196011161990011001

Pembuat Pernyataan,


Ninda Dwiana Aulia
NIM. 14030118140128

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

*j) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan *E-service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi RedDoorz di Kota Semarang

Nama Penyusun : Ninda Dwiana Aulia

NIM : 14030118140128

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 28 Desember 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan Akademik dan
Kemahasiswaan

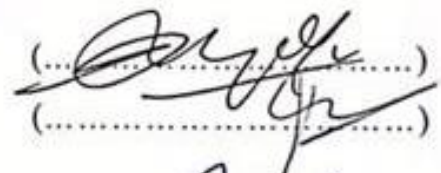


Dr. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin

NIP.19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

1. Drs. Saryadi, M. Si
2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt



(.....)
(.....)

Dosen Penguji Skripsi

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M. Si
2. Drs. Saryadi, M. Si
3. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt



(.....)
(.....)
(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Tidak ada keberhasilan yang mudah, tidak ada juga kerja keras yang sia-sia”

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Ucapan syukur dan terima kasih untuk Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, kekuatan dan membekaliku dengan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu, ayah dan kakak, yang telah berjuang memberikan motivasi, kasih sayang, segala dukungan, dan semangat yang tak terhingga.
3. Ninda Dwiana Aulia alias penulis sendiri, yang telah berjuang untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Sahabat-sahabatku di perkuliahan : Shafa Ardita Dewi, Teresia Sitanggang, Aulia Maharani, Christin Pinastiti, dan Dina Syarifa yang selalu memberikan dorongan dan semangat serta berjuang bersama untuk menyelesaikan studi.
5. Teman-teman Administrasi Bisnis 2018, teman seperjuangan selama menuntut ilmu di UNDIP

**PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI REDDOORZ
DI KOTA SEMARANG**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi membawa perubahan di berbagai aspek kehidupan, salah satunya yaitu dalam aspek bisnis. Salah satunya yaitu perusahaan RedDoorz yang bergerak pada bidang perhotelan yang ditawarkan melalui aplikasi. Konsumen dapat melakukan pemesanan kamar secara efisien yaitu hanya melalui aplikasi RedDoorz. Setelah konsumen melakukan pemesanan kamar, maka akan muncul kepuasan pelanggan dengan membandingkan hasil dengan ekspektasi. Ada beberapa aspek yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menyelidiki pengaruh harga dan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi booking hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi RedDoorz di kota Semarang.

Penelitian ini termasuk dalam tipe eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 96 orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini yang diambil dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dengan skala pengukuran Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan *e-service quality* yang diuji secara parsial, variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel *e-service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan variabel harga dan *e-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang memiliki pengaruh dominan yaitu pada variabel *e-service quality*.

Saran yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pihak RedDoorz memperhatikan kembali mengenai penyesuaian harga kamar agar lebih kompetitif dengan aplikasi lainnya yang sejenis dan untuk meningkatkan *e-service quality* yaitu dengan membentuk tim ahli untuk melakukan pengecekan data secara berkala sekurang-kurangnya 1 tahun sekali untuk menghindari terjadinya kebocoran. Selain itu, untuk penanganan tanggapan kendala kepada *customer service* disarankan melalui aplikasi WhatsApp sehingga penyampaian kendala lebih efisien.

Kata Kunci : Harga, *E-service Quality*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The growing technology has delivered many improvements in various aspects of life, one of which is in the business aspect. One of them is the RedDoorz company which is engaged in the hospitality sector which is offered through an application. Consumers can make room reservations efficiently, namely only through the RedDoorz application. After consumers make room reservations, customer satisfaction will appear by comparing the results with expectations. There are several aspects that will affect customer satisfaction. In this study, researchers tried to investigate the effect of price and e-service quality on customer satisfaction using hotel booking applications. This study aims to determine the effect of price and e-service quality on customer satisfaction in users of the RedDoorz application in the city of Semarang.

This research is included in the explanatory type with a quantitative approach. A total of 96 people who were sampled in this study were taken using the nonprobability sampling technique. The data collection technique uses a questionnaire instrument with a Likert measurement scale. The results of this study indicate that the price and quality of e-service were tested partially, the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction and the e-service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously the price and quality variables of e-service have a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the results of multiple linear regression tests that have a dominant influence, namely on the e-service quality variable.

The advice given to increase customer satisfaction is that RedDoorz pays attention again to adjusting room prices to be more competitive with other similar applications and to improve e-service quality, namely by forming a team of experts to check data regularly at least once a year to avoid leakage occurs. In addition, it is recommended to handle responses to problems with customer service through the WhatsApp application so that delivery of problems is more efficient.

keywords : price, e-service quality, and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI REDDOORZ DI KOTA SEMARANG”**. Penulisan skripsi disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih khususnya kepada :

1. Dr. Drs. Hadi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus dosen wali dan dosen penguji yang telah memberikan arahan dan membimbing kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Saryadi, M. Si selaku dosen pembimbing I yang telah segenap hati dan penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi kepada penulis.
4. Dinalestari Purbawati, SE, M. Si., Akt selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis UNDIP yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

6. Seluruh responden atas kehadirannya dalam mengisi kuesioner yang telah penulis berikan.
7. Seluruh teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2018 atas kebersamaan dan pengalaman yang berharga selama kuliah.

Mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan karena penulis merasa jauh dari kata sempurna, sehingga segala kritik dan saran sangat berarti untuk penyempurnaan penyusunan skripsi ini.

Harapan penulis semoga pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini diberikan imbalan oleh Allah SWT dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, 19 Desember 2022

Penulis,



Ninda Dwiana Aulia
NIM. 14030118140128

Daftar Isi

<i>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</i>	<i>iv</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Landasan Teori	14
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	14
1.5.2 Pemasaran	16
1.5.3 Pengertian Jasa	17
1.5.4 Kepuasan Pelanggan.....	20
1.5.5 Harga	22
1.5.6 E-service Quality	26
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	29
1.6.1 Hubungan variabel antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
1.6.2 Hubungan variabel antara <i>E-service quality</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
1.6.3 Hubungan variabel harga dan <i>e-service quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	30
1.7 Penelitian Terdahulu.....	31
1.8 Hipotesis Penelitian	32
1.9 Definisi Konsep	33
1.9.1 Harga (X1).....	33
1.9.2 <i>E-service Quality</i> (X2).....	33
1.9.3 Kepuasan Pelanggan (Y)	34
1.10 Definisi operasional	34
1.10.1 Harga (X).....	34
1.10.2 <i>E-service Quality</i> (X2).....	35
1.10.3 Kepuasan Pelanggan (Y)	36
1.11 Metode Penelitian	36
1.11.1 Tipe Penelitian	36
1.11.2 Populasi dan sampel	37
1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
1.11.4 Jenis dan Sumber Data.....	39
1.11.5 Skala Pengukuran	40
1.11.6 Teknik pengumplan data.....	41
1.11.7 Instrumen Penelitian	41
1.11.8 Teknik Pengolahan Data.....	42
1.11.9 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	43
1.12 Analisis data	44

1.12.1 Analisis korelasi (r).....	44
1.12.2 Koefisien Determinasi	45
1.12.3 Analisis Regresi Sederhana	45
1.12.4 Analisis Regresi Berganda.....	45
1.12.5 Uji Regresi Sederhana (Uji t).....	45
1.12.6 Uji Regresi Berganda (F).....	46
BAB II GAMBARAN UMUM PT COMMEASURE SOLUTION INDONESIA....	47
2.1 Profile Perusahaan	47
2.2 Visi dan Misi PT Commeasure Solution Indonesia.....	51
2.2.1 Visi PT Commeasure Solution Indonesia	51
2.2.2 Misi PT Commeasure Solution Indonesia	52
2.3 Logo dan Arti PT Commeasure Solution Indonesia.....	52
2.4 Nilai PT Commeasure Solution Indonesia	53
2.5 Brand PT Commeasure Solution Indonesia.....	54
2.6 Struktur Organisasi PT Commeasure Solution Indonesia	57
2.7 Karakteristik Responden.....	59
2.7.1 Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan	60
2.7.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
2.7.3 Responden Berdasarkan Usia	61
2.7.4 Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang saku	62
2.7.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
2.7.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
BAB III PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI REDDOORZ DI KOTA SEMARANG.....	65
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
3.1.1 Uji Validitas.....	66
3.1.2 Uji Reliabilitas	69
3.2 Analisis dan Hasil Intrepetasi Penelitian	70
3.2.1 Variabel Harga.....	70
3.2.2 Variabel E-service Quality.....	75
3.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	84
3.3 Uji Hipotesis	88
3.3.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	88
3.3.2 Analisis Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
3.3.3 Analisis Pengaruh Harga dan E-service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan	95
3.4. Pembahasan	99
3.4.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
3.4.2. Pengaruh <i>E-service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	101
3.4.3. Pengaruh Harga dan <i>E-service Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen	103
BAB IV	105
PENUTUP	105
4.1 Kesimpulan.....	105

4.2 Saran	106
Daftar Pustaka.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penetrasi Pengguna Internet 2019-2020 (Q2)	1
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan RedDoorz	9
Gambar 1.3 Testimoni Pelanggan Aplikasi RedDoorz Kota Semarang	10
Gambar 1. 4 Model Hipotesis Penelitian	33
Gambar 2.1 Logo RedDoorz	52
Gambar 2.2 Logo Sans Hotels	55
Gambar 2.3 Logo Sunerra Hotels	55
Gambar 2.4 Logo Koolkost.....	56
Gambar 2.5 Logo Urban View Hotels	56
Gambar 2.6 Struktur Organisasi RedDoorz	57
Gambar 3. 1 Kurva Uji t Variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	91
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Variabel E-service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
Gambar 3. 3 Hasil Uji F pada Variabel Harga dan E-service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Peringkat Negara Teratas Pengguna Internet Tahun 2021	2
Tabel 1.2 Perbedaan Jaminan Pelayanan	3
Tabel 1.3 Peringkat Pengguna <i>Mobile Apps</i> Kategori <i>Local & Travel</i> di <i>Playstore</i>	4
Tabel 1.4 Perkembangan Penjualan Kamar Reddoorz di Indonesia Tahun 2019-2021.....	4
Tabel 1.5 Perbedaan harga hotel RedDoorz dan OYO	7
Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 1. 7 Skala Likert.....	41
Tabel 1. 8 Pedoman interpretasi dalam korelasi	44
Tabel 2.1 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	60
Tabel 2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 2.4 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku	63
Tabel 2.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 2.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	67
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-service Quality</i> (X2)	68
Tabel 3.3 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	69

Tabel 3.4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	71
Tabel 3.6 Tabel Kategorisasi Variabel Harga.....	75
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel E-service Quality	76
Tabel 3. 8 Kategorisasi Variabel E-service Quality.....	83
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 3.10 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	88
Tabel 3.11 Koefisien Korelasi Variabel Harga.....	89
Tabel 3.12 Koefisien Determinasi Variabel Harga.....	90
Tabel 3. 13 Regresi Linier Sederhana Variabel Harga.....	90
Tabel 3.14 Koefisien Korelasi Variabel E-service Quality.....	92
Tabel 3. 15 Koefisien Determinasi Variabel E-service Quality.....	93
Tabel 3. 16 Regresi Linier Sederhana Variabel E-service Quality	93
Tabel 3.17 Hasil Uji Korelasi Variabel Harga dan E-service Quality terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	96
Tabel 3.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda pada Variabel Harga dan E-service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 3.19 Uji F Pengaruh Variabel Harga dan E-service Quality terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	98
Tabel 3. 20 Hasil Uji Hipotesis.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 2 Identitas Responden.....	116
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	122
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	127
Lampiran 5 Hasil Uji Korelasi dan Determinasi.....	133
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	135
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	136
Lampiran 8 Tabel r dan tabel t taraf signifikansi 5%	137
Lampiran 9 Hasil Turnitin	140