



**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN
GO-RIDE**

(Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Rina Suci Wulandari

NIM : 14020214120018

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rina Suci Wulandari
NIM : 14020214120018
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Ride (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 22 Mei 2018

Pembuat pernyataan,

Rina Suci Wulandari

NIM. 14020214120018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Ride (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan)

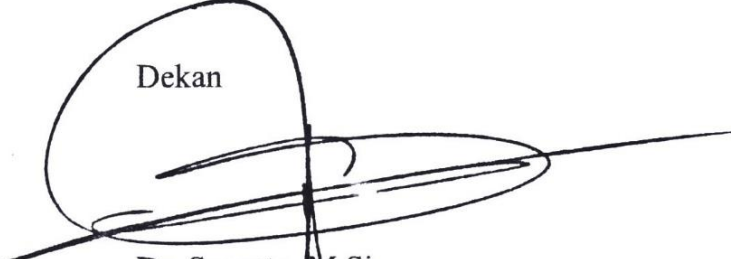
Nama Penyusun : Rina Suci Wulandari

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, 22 Mei 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si.
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

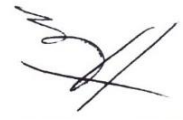
1. Dra. Apriatni Endang P., M.Si



(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dra. Sri Suryoko, M.Si



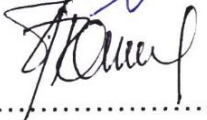
(.....)

2. Dra. Rodhiyah, SU



(.....)

3. Dra. Apriatni Endang P., M.Si



(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sometimes the right path is not the easiest one.”

-Pocahontas-

“Allah does not burden a soul beyond that it can bear.”

-Q.S. Al-Baqarah:286-

“Do not lose hope, nor be sad.”

-Q.S Al-Imran:139-

“No matter how your heart is grieving, if you keep on believing. The dreams that you wish will come true.”

-Cinderella-

“When you’ve been fighting for it all your life, you’ve been struggling to make things right, that’s how a superhero learns to fly.”

-The Script-

PERSEMBAHAN :

- *Allah SWT atas segala nikmat dan anugerah-Nya yang telah memberikan kekuatan kesehatan dan kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan studi tepat waktu.*
- *Papa Hanief Sjamsuharto yang selalu bisa menjadi tempat berkeluh kesah dan meminta saran, yang selalu menguatkan dan meyakinkan, yang tak pernah lelah untuk berusaha supaya anak-anaknya dapat menyelesaikan studinya. Dan Mama Rasmiati yang penuh kasih sayang dan selalu sabar menghadapi tingkah laku saya, yang selalu menelpon untuk mengingatkan*

saya makan dan sholat, yang tak kenal lelah mendoakan saya. You both are the best parents in the world ever!

- *Mas Ronny Adhitama Suharto yang selalu siap sedia disaat adiknya membutuhkan, teman curhat terbaik, panutanku. Adik Syafira Alya Hanifa partner in crime terbaik sekaligus teman curhat terember. I'm so lucky to have siblings like you!*
- *Dosen Pembimbing skripsi Bu Apri yang selalu menjadi inspirasi saya, yang sabar dalam membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi.*
- *Mohamad Alia Erza yang senantiasa menyuntikan semangat dan motivasi, yang selalu memberikan perhatian dan kasih sayang, dan selalu setia menunggu saya pulang. I'm coming back home soon.*
- *Sisters from another mother Viasti Intan Permata yang sudah 10 tahun bersahabat dengan saya, yang selalu ngomel karena sifat ceroboh saya dan selalu ada di saat suka dan duka. Suesty Sondyarini yang diam-diam peduli dan selalu menemani hari-hari penuh kegabutan. Padahal baru satu tahun kenal dekat, tapi rasanya seperti sudah mengenalnya sejak lama. Terima kasih sudah mau direpotin selama setahun terakhir ini. A friend in need is a friend indeed.*
- *Gumay dan Zenia sahabat sejak maba sekaligus mentor skripsi yang suka ngomel kalau saya malas ngerjain revisi. Terima kasih sudah mau*

menerima saya yang sering ngaret, php, suka ketiduran, dan menyebalkan ini.

- *Anggun Setya Ningrum, orang pertama yang saya kenal di Adbis sekaligus sahabat yang hingga kini tetap setia menemani, mendengar curhatan saya, memberi saran, memberi semangat, dan membantu dikala saya membutuhkan bantuan. Terima kasih atas segalanya Nggun.*
- *Keluarga SD Bojang, Pras, Nindy, Maul, Gumay dan Zenia, sahabat komplit yang bisa diajak mikir, bercanda, curhat, jalan-jalan, bahkan nongkrong hingga pagi buta. Terima kasih untuk warna dalam hidupku dan banyak kenangan indah.*
- *Sahabat seperjuangan bimbingan skripsi, Hani, Desy, Indah, Bunga, Ritma, Salasa, Lutfan dan Kristiga. Terima kasih sudah menemani, memberi saran, dan berjuang bersama dalam proses mendapatkan gelar S.AB.*
- *Keluarga HMJ Administrasi Bisnis Periode 2015 yang telah memberi banyak pengalaman, pelajaran serta kehangatan bagi saya.*
- *Keluarga Senat Mahasiswa FISIP Undip Periode 2016 yang telah memberi banyak pengalaman dan pelajaran bagi saya.*
- *Teman-teman Administrasi Bisnis 2014 yang telah sama-sama berjuang sejak awal maba hingga mengejar gelar S.AB. See you on top guys!*

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN GO-RIDE
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA GO-RIDE DI KOTA TANGERANG
SELATAN)**

ABSTRAK

Di era globalisasi sekarang ini persaingan pasar khususnya dibidang transportasi umum semakin ketat membuat Go-Ride harus menentukan strategi untuk dapat bersaing. Permasalahan dalam penelitian ini adalah transaksi yang menurun dan tidak pernah mencapai target periode 2015-2016 pada layanan Go-Ride. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*, dengan populasinya adalah pengguna layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan. Sedangkan sampelnya sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan pendekatan *area sampling*. Metode analisis yang digunakan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linier sederhana, analisis regresi linier berganda, dan uji signifikansi (uji t dan uji f) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0.

Variabel tarif masuk dalam kategori baik. Nilai t hitung (1,859) > t tabel (1,660). Koefisien korelasi 0,185 dan koefisien determinasi 3,4%. Variabel kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik. Nilai t hitung (7,191) > t tabel (1,660). Koefisien korelasi 0,588 dan koefisien determinasi 34,5%. Variabel keputusan penggunaan masuk dalam kategori baik. Nilai f hitung (25,993) > f tabel (3,09).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun variabel tarif dan variabel kualitas pelayanan sudah baik, tetapi terdapat faktor lain yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan, yaitu konsumen tidak menjadikan layanan Go-Ride sebagai prioritas utama dalam menggunakan jasa transportasi ojek online. Peneliti menyarankan perusahaan untuk menambah keunggulan Go-Ride, misalnya dengan menambah fitur telepon dalam aplikasi sehingga privasi konsumen lebih terjaga, fitur untuk memilih pengemudi, dan fitur untuk mengubah lokasi tujuan. Go-Ride juga perlu menambahkan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan konsumen dalam berkendara.

Kata Kunci: Keputusan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Tarif

**THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON PURCHASING
DECISION OF GO-RIDE SERVICE
(STUDY CASE ON GO-RIDE USERS IN SOUTH TANGERANG CITY)**

ABSTRACT

In globalization era as now, market competition getting strict especially in public transportation sector make Go-Ride have to establish strategy to compete the competitors. The problem in this research is decreased transaction and the transaction never achieve the target on Go-Ride service in 2015-2016 period. The purpose of this research is to determine the effect of price and service quality on the purchasing decision of Go-Ride service in South Tangerang City.

The kind of this research is explanatory research, with the population of this research is the user of Go-Ride service in South Tangerang City. While the sample is 100 respondents and the technique of sample using purposive sampling by using approach of sampling area. The analytical method using validity test, reliability test, correlation coefficient, coefficient of determination, simple linear regression analysis, multiple linear regression analysis, and significance test (t test and f test) using SPSS for Windows version 20.0.

The price variables included into good category. The value of t count (1.859) > t table (1.660). Coefficient correlation 0,185 and coefficient determination 3,4%. Service quality variables included into good category. The value of t count (7,191) > t table (1.660). Coefficient of correlation 0,588 and coefficient of determination 34,5%. The purchasing decision variables included into good category. The value of f count (25,993) > f table (3.09).

This research concludes that price and service quality have positive and significant effect to purchase decision. The results of this research indicate that although the variable of price and variable of service quality are good, but there are other factors that affect the purchase decision of Go-Ride service in South Tangerang City, that is consumers do not make Go-Ride service as the main priority in using online ojek transportation. Researchers advise companies to add Go-Ride advantages, for example by adding some new features in Go-Jek application such as telephone feature so consumer privacy is more secure, select drivers future, and change destination location future. Go-Ride also needs to add facilities that can increase consumer comfort while driving with Go-Ride.

Keyword: price, purchasing decision, service quality

KATA PENGANTAR

Ahamdulillah, Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Ride (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan begitu banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini..

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan, saran dan kritik serta doa sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat diselesaikan dengan baik, khususnya kepada :

1. Dr. Sunarto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, M.M, Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Dra. Apriatni Endang P., M.Si selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, nasehat, saran dan waktu yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini.
4. Dra. Rodhiyah, SU selaku dosen wali dan penguji yang telah berbaik hati dan berkenan memberikan masukan yang bermanfaat untuk penelitian saya.
5. Dra. Sri Suryoko, M.Si selaku dosen penguji atas waktu dan masukan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Para responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Untuk kepentingan penelitian ini.
8. Semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena penulis mengharapkan kritik dan saran guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini juga memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan berbagai pihak.

Semarang, 22 Mei 2018

Penyusun,

Rina Suci Wulandari

NIM. 14020214120018

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Kerangka Teori	11
1.5.1 Pemasaran.....	11
1.5.2 Pemasaran Jasa	13
1.5.3 E-Marketing.....	17
1.5.4 Tarif	18
1.5.5 Kualitas Pelayanan.....	23
1.5.6 Keputusan Penggunaan.....	27
1.5.7 Pengaruh Antar Variabel	33
1.6 Hipotesis	37
1.7 Definisi Konsep.....	38

1.8	Definisi Operasional	39
1.9	Metode Penelitian	42
1.9.1	Tipe Penelitian	42
1.9.2	Populasi dan Sampel.....	43
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel	44
1.9.4	Jenis dan Sumber Data.....	46
1.9.5	Skala Pengukuran	47
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	49
1.9.7	Instrumen Penelitian	49
1.9.8	Teknik Pengolahan Data.....	50
1.9.9	Teknik Analisis.....	50
 BAB II GAMBARAN UMUM PT. GOJEK INDONESIA		57
2.1	Sejarah Perusahaan.....	57
2.2	Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia.....	59
2.3	Logo PT. Gojek Indonesia	60
2.4	Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia.....	62
2.5	Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia.....	62
2.6	Deskripsi Pekerjaan.....	63
2.7	Layanan yang Ditawarkan.....	66
2.9	Layanan Go-Ride	69
2.10	Identitas Responden	71
2.9.1	Responden Berdasarkan Usia.....	71
2.9.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
2.9.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
2.9.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	73

2.9.5 Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	74
2.9.6 Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan Go-Ride	75
2.9.7 Responden Berdasarkan Pengalaman Mencoba Jasa Lain yang Sejenis	76
BAB III PENGARUH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN GO-RIDE (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan)	78
3.1 Uji Validitas	78
3.2 Uji Reliabilitas	83
3.3 Analisis Deskripsi Variabel.....	83
3.3.1 Persepsi Responden Mengenai Variabel Tarif.....	84
3.3.2 Persepsi Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	91
3.3.3 Persepsi Responden Mengenai Variabel Keputusan Penggunaan.....	115
3.4 Analisis Data	125
3.4.1 Analisis Pengaruh Tarif (X1) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y) Layanan Go-Ride.....	125
3.4.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Layanan Go-Ride.....	130
3.4.3 Analisis Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan	136
3.5 Pembahasan.....	142
BAB IV PENUTUP	149
4.1 Kesimpulan	149
4.2 Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Transaksi Go-Ride di Kota Tangerang Selatan Periode 2015-2016.....	6
Tabel 1. 2 Skema Tarif Ojek Online	7
Tabel 1. 3 Tabel Penentuan Jumlah Sampel pada setiap kecamatan di Kota Tangerang Selatan.....	45
Tabel 1. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	52
Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 2. 2 Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 2. 3 Tingkat Pendidikan Responden	73
Tabel 2. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 2. 5 Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	75
Tabel 2. 6 Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan Go-Ride	75
Tabel 2. 7 Responden Berdasarkan Pengalaman Mencoba Jasa Lain yang Sejenis	76
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Tarif (X1).....	79
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	80
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y)	82
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Tarif (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Keputusan Penggunaan (Y)	83
Tabel 3. 5 Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Tarif dengan Manfaat yang Diberikan.....	85
Tabel 3. 6 Persepsi Responden Terhadap Tarif Go-Ride Dapat Bersaing dengan Jasa yang Sejenis.....	86

Tabel 3. 7 Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Tarif dengan Kualitas dan Fasilitas yang Didapatkan Pelanggan	87
Tabel 3. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Tarif	88
Tabel 3. 9 Distribusi Frekuensi Tarif	90
Tabel 3. 10 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sepeda Motor yang Digunakan Pengemudi Go-Ride	92
Tabel 3. 11 Persepsi Responden Terhadap Penampilan Pengemudi.....	93
Tabel 3. 12 Persepsi Responden Mengenai Fasilitas Helm Selalu Diberikan Dalam Kondisi Baik	94
Tabel 3. 13 Persepsi Responden Mengenai Fasilitas Masker Selalu Diberikan Dalam Kondisi Baik.....	95
Tabel 3. 14 Persepsi Responden Mengenai Fasilitas Showercap Selalu Diberikan Dalam Kondisi Baik.....	96
Tabel 3. 15 Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pemesanan Go-Ride	97
Tabel 3. 16 Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Informasi pada Aplikasi... 98	
Tabel 3. 17 Persepsi Responden Terhadap Waktu Tunggu Penjemputan	99
Tabel 3. 18 Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Pengemudi dalam Mengemudikan Sepeda Motor	100
Tabel 3. 19 Persepsi Responden Mengenai Transaksi Go-Ride Lebih Mudah dengan Adanya Beragam Pilihan Sistem Pembayaran	101
Tabel 3. 20 Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan yang Diberikan Pengemudi.....	102
Tabel 3. 21 Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Pengemudi dalam Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	103
Tabel 3. 22 Persepsi Responden Terhadap Kecakapan Pengemudi dalam Menangani Masalah yang Timbul.....	104

Tabel 3. 23 Persepsi Responden Terhadap Kesopanan Pengemudi dalam Melayani Konsumen	105
Tabel 3. 24 Persepsi Responden Terhadap Kejujuran Pengemudi dalam Melayani Konsumen	106
Tabel 3. 25 Persepsi Responden Terhadap Penguasaan Lokasi Pengemudi.....	107
Tabel 3. 26 Persepsi Responden Mengenai Ketaatan Pengemudi Terhadap Peraturan dan Rambu-rambu Lalu Lintas	108
Tabel 3. 27 Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Pengemudi Go-Ride Untuk Berkomunikasi dengan Baik dan Efektif Kepada Konsumen.....	109
Tabel 3. 28 Persepsi Responden Terhadap Perhatian yang Diberikan Pengemudi Go-Ride Secara Individu Kepada Konsumen	111
Tabel 3. 29 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	112
Tabel 3. 30 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	115
Tabel 3. 31 Persepsi Responden Terhadap Pemenuhan Kebutuhan	117
Tabel 3. 32 Persepsi Responden Terhadap Pertimbangan Sebelum Memutuskan untuk Menggunakan Layanan Go-Ride	118
Tabel 3. 33 Persepsi Responden Terhadap Waktu Pengambilan Keputusan.....	119
Tabel 3. 34 Persepsi Responden Mengenai Layanan Go-Ride yang Menjadi Prioritas Pilihan Transportasi Ojek Online.	120
Tabel 3. 35 Persepsi Responden Terhadap Perasaan Setelah Menggunakan Layanan Go-Ride	121
Tabel 3. 36 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian.....	122
Tabel 3. 37 Kategorisasi Variabel Keputusan Penggunaan	124
Tabel 3. 38 Koefisien Korelasi Variabel Tarif (X1) Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	126

Tabel 3. 39 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Tarif (X1) Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan (Y)	127
Tabel 3. 40 Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan	131
Tabel 3. 41 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan penggunaan (Y).....	133
Tabel 3. 42 Koefisien Korelasi Berganda	137
Tabel 3. 43 Regresi Linier Berganda	138
Tabel 3. 44 Hasil Perhitungan Uji F	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	31
Gambar 1. 2 Model Hipotesis	37
Gambar 1. 3 Kurva Uji t (one tail)	55
Gambar 1. 4 Kurva Uji F.....	56
Gambar 2. 1 Logo PT. Gojek Indonesia	61
Gambar 2. 2 Struktus Organisasi PT. Gojek Indonesia	62
Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Go-Jek	69
Gambar 3. 1 Uji t (One Tail) Tarif Terhadap Keputusan Penggunaan	130
Gambar 3. 2 Uji t (One Tail) Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan	136
Gambar 3. 3 Kurva Hasil Uji F	142

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Identitas Responden
- Lampiran 3 Tabel Induk
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Koefisiensi Korelasi, Koefisiensi Determinasi, Analisis Regresi Sederhana dan Uji t
- Lampiran 6 Hasil Uji Koefisiensi Korelasi, Koefisiensi Determinasi, Analisis Regresi Berganda dan Uji F
- Lampiran 7 Tabel r
- Lampiran 8 Tabel t
- Lampiran 9 Tabel F
- Lampiran 10 Tampilan Kuesioner Online Menggunakan Google Form