

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, PRICE, TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA GOJEK**

Skripsi



Disusun oleh

Zulfikar Ikhtiara Ramadhan

20SB1014

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, PRICE, TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA GOJEK**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Zulfikar Ikhtiara Ramadhan

20SB1014

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, PRICE, TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA GOJEK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Zulfikar Ikhtiara Ramadhan

20SB1014

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 15 Mei 2024

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.
NIDN. 0603089001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 29 Juni 2024

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, PRICE, TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA GOJEK**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Zulfikar Ikhtiara Ramadhan

20SB1014

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 29 Juni 2024

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIDN. 0618107503

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 29 Juni 2024

Mengetahui,
Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Zulfikar Ikhtiara Ramadhan
NIM : 20SB1014
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Perceived Ease of Use, Price, Trust Terhadap Customer Satisfaction*
Dosen Pembimbing 1 : Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing 2 : Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 15 Mei 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Zulfikar Ikhtiara Ramadhan
NIM. 20SB1014

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur, saya mempersembahkan halaman ini kepada Tuhan yang Maha Kuasa. Semoga setiap kata yang tertulis dan setiap usaha yang dilakukan mendapatkan bimbingan dan berkat-Nya.
2. Orang tua, adik dan kepada keluarga besar penulis, terimakasih atas dukungan dan kebersamaan yang tak ternilai harganya.
3. Dosen pembimbing, staf pengajar, karyawan, mahasiswa dan seluruh elemen di Universitas Amikom Purwokerto.
4. Teman teman dan sahabat penulis baik yang dari Universitas Amikom Purwokerto maupun dari luar yang telah memberikan *support* dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

“No one ever said that life was fair and I’m not saying that it should be”

Alesana



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh *Perceived Ease of Use, Price, Trust* terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Gojek" ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M. Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah menyediakan wadah untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan arahan dan mengajarkan banyak contoh kebaikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan., S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto dan sebagai dosen penguji sidang skripsi pertama yang telah memberi arahan sekaligus dukungan bagi penulis.
4. Bapak Prayoga Pribadi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu dan memberi dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua dan sebagai pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu untuk membantu serta memberi saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Siti Alvi Sholikhatin, M.kom. selaku dosen penguji sidang skripsi kedua yang telah memberi arahan sekaligus dukungan bagi penulis.
7. Seluruh dosen serta Karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan dukungan selama masa studi berlangsung.
8. Kedua orang tua, adik dan keluarga besar yang memberikan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh teman dan sahabat yang memberikan motivasi serta doa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima semua bentuk nasihat yang dapat membantu di masa depan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai pijakan untuk penelitian selanjutnya.

Purwokerto, 14 Mei 2024

Penulis