

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA GOBIZ PADA UMKM  
DI PURWOKERTO**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Vellania Stella**

**20SB1008**

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

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA GOBIZ PADA UMKM  
DI PURWOKERTO**

**Skripsi**

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



Disusun oleh  
**Vellania Stella**  
**20SB1008**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2024**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA GOBIZ PADA UMKM DI PURWOKERTO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Vellania Stella**

**20SB1008**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 21 Juni 2024

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

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

**Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.**  
**NIDN. 0608118904**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 06 Juli 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**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA GOBIZ PADA UMKM  
DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Vellania Stella**

**20SB1008**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 06 Juli 2024

**Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0606018904**

**Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0623058502**

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

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 06 Juli 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 : Vellania Stella  
NIM : 20SB1008  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Penggunaan Jasa GoBiz pada UMKM di Purwokerto  
Dosen Pembimbing 1 : Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.  
Dosen Pembimbing 2 : Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.

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, 21 Juni 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

**Vellania Stella**  
NIM. 20SB1008

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT atas hidayah dan rahmat-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ayahanda tercinta, Prihantoni Kusuma Irawansyah beliau adalah panutanku dan cinta pertamaku sekaligus menjadi sosok ayah dan ibu yang selalu mendukung, memotivasi, dan memberi semangat yang tidak pernah berhenti kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana. Terima kasih Ayah.
3. Dosen pembimbing, yang senantiasa tulus dan ikhlas membantu dan membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Dan terima kasih atas kesabaran dan perhatian penuh yang telah diberikan untuk penulis.
4. Teman-teman yang selalu mendukung dan memberi doa kepada penulis.
5. Seluruh rekan-rekan yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang penulis tidak bisa sebut satu persatu.

## HALAMAN MOTTO

“Tetap berusaha dan belajar dari setiap langkah, karena perjalanan menuju keberhasilan adalah pencapaian terbesarmu”

(Vellania Stella)

“Sapa temen bakal tinemenan artinya siapa yang sungguh-sungguh akan mendapatkan keberhasilan...”

(Vellania Stella)



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobil'alamin segala puji atas rahmat dan hidayah Allah SWT, yang telah memberi penulis kesempatan, kesehatan, kekuatan, untuk menyelesaikan skripsi ini. Beserta, salam dan sholawat kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan kearah cahaya terang benderang menuju kejayaan hidup kita semua dimasa depan.

Judul skripsi yang diangkat oleh penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Penggunaan jasa GoBiz pada UMKM di Purwokerto” disusun sebagai syarat tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana Strata satu (S1) pada Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.

Dalam proses pengerjaan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tanpa dukungan, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, untuk menyelesaikan skripsi ini akan sia-sia dan tidak bermanfaat bagi orang banyak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.



3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan., S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Prayoga Pribadi, S.E., M.Si., selaku Kemahasiswaan Universitas Amikom Purwokerto dan dosen pembimbing 1 yang tulus dan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom., selaku dosen pembimbing 2 yang tulus dan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen beserta jajarannya Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan pengetahuan serta bantuan operasional selama perkuliahan.
7. Teruntuk Ayahanda dari penulis yang telah mendukung, memotivasi, dan memberi semangat yang tidak pernah berhenti dalam tugas penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman dan seluruh pihak yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Harapan penulis mohon saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dan dapat digunakan untuk referensi penelitian berikutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Purwokerto, 21 Juni 2024

Penulis