



**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA
GORIDE GOJEK DI KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

ROCKY ARMANDO

1501010041

**MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG**

2020



**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA
GORIDE GOJEK DI KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik
Wilmar Bisnis Indonesia**

**ROCKY ARMANDO
1501010041**

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang, 10 Desember 2020



Rocky Armando
1501010041

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PENGGUNA GORIDE GOJEK DI KABUPATEN DELI
SERDANG**

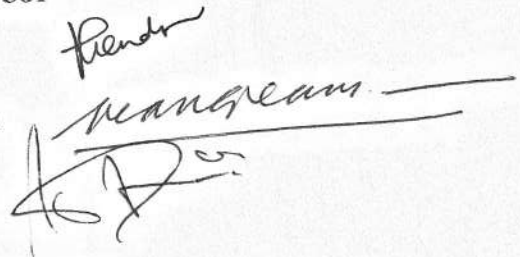
Diajukan Oleh:

Nama : Rocky Armando
NIM : 1501010041
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Internasional
pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

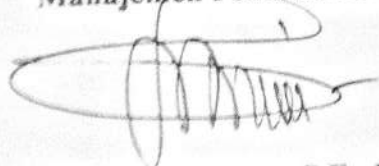
DEWAN PENGUJI

Permbimbing : Dr. Hendra, S.E., M.Si
Pendamping : Drs. Vinsensius Matondang, M.B.A
Penguji : Bilson Pandiangan, S.Si., M.M



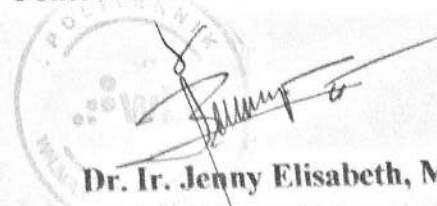
Diketahui dan Disahkan Oleh:

**Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Internasional**



Binsar Sihombing, S.E., M.Si.
NIDN:0108066502

**Direktur,
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**



Dr. Ir. Jenny Elisabeth, MS.
NIDN. 0107116301

Ditetapkan di : Deli Serdang
Tanggal : 10 Desember 2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rocky Armando

NIM : 1501010041

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

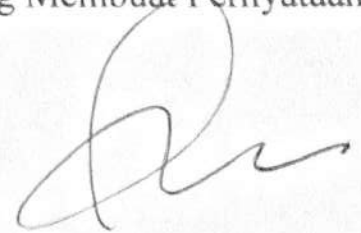
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA GORIDE GOJEK DI KABUPATEN DELI SERDANG”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Deli Serdang, 10 Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan



Rocky Armando

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat untuk memberikan tempat, tenaga dan pemikiran sehingga Penulis bisa melaksanakan dan menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini sebagai salah satu mata kuliah yang harus diambil oleh setiap mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan D-IV program studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Adapun tujuan dari skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar D-IV pada Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar bisnis Indonesia.

Dalam penulisan ini Penulis menyadari bahwa Penulis banyak mendapatkan kesulitan-kesulitan, bimbingan dan arahan serta bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Untuk orang tua Penulis, Sari Manilai sebagai orang tua tercinta yang dengan susah payah memberikan perhatian, doa restu serta dorongan moral maupun spiritual sehingga Penulis dapat melaksanakan dengan baik dan dapat mengatasi segala masalah dan kendala selama di bangku perkuliahan.
2. Dan penulis pun sangat bersyukur kepada Allah SWT karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini dalam keadaan bersyukur kepada-Nya.
3. Ibuk Dr. Ir. Jenny Elisabeth, MS sebagai Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, Medan-Indonesia.
4. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
5. Bapak Dr. Hendra, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA, selaku dosen pembimbing yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
7. Bapak Bilson Pandiangan, S.Si, M.M, selaku dosen penguji yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang telah banyak mencurahkan hati dan ilmunya kepada kami semua sehingga menjadi orang yang terdidik.

9. Kepada Seluruh Teman-Teman Jurusan Manajemen Pemasaran Internasional Angkatan 2015 yang telah mendukung saya dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang baik bagi Penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata Penulis mengharapkan semoga penulisan tugas akhir (skripsi) ini dapat memberikan manfaat tujuan kepada semua pihak yang akan membutuhkannya.

Deli Serdang, November 2020

Penulis

Rocky Armando