

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOTA BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

RINANGGA HIDAYATULLAH NOVENDRA
NIM: 2411807207



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022

JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : RINANGGA HIDAYATULLAH
NOVENDRA
NIM : 2411807207
Jurusan : Manajemen

Telah disetujui dan disahkan di Depok pada tanggal 12 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,



Hanantyo Dewanto, SP., MM

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : RINANGGA HIDAYATULLAH
NOVENDRA
NIM : 2411807207
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 12 Agustus 2022
Waktu : 15.40 – 17.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji 1 : Altatit Dianawati, S.Si., MM (..........)
Penguji 2 : Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RINANGGA HIDAYATULLAH NOVENDRA
NIM : 2411807207
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271061311900004
Alamat : Jalan Kolonel Enjo No.72
Kedung Badak, Kecamatan Tanah Sareal
Kota Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Online GOJEK Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2022

RINANGGA HIDAYATULLAH NOVENDRA

ABSTRAK

RINANGGA HIDAYATULLAH NOVENDRA. NIM 2411807207. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Online (GOJEK) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Bogor.

Bisnis jasa saat ini semakin beragam dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup masyarakat luas. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini yaitu bisnis jasa transportasi roda dua atau yang sering disebut sebagai ojek. Seiring dengan kemajuan teknologi, ojek saat ini telah dikembangkan menjadi transportasi ojek berbasis aplikasi online. Salah satu perusahaan jasa transportasi ojek online ini adalah PT.Gojek Indonesia atau sering disebut Gojek.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas dimensi kualitas pelayanan Gojek di kota Bogor yang terdiri atas variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan memperoleh data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden dengan sampel masyarakat pengguna layanan Gojek di kota Bogor yang berusia diatas 17 tahun.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 74,9% kepuasan pelanggan dapat diperoleh oleh wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (60,178) > F_{tabel} (2,300)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel wujud fisik menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (-1,766)$, variabel kehandalan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,116)$, variabel daya tanggap menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,028)$, variabel jaminan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,094)$, variabel empati menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (5,766)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$ maka secara parsial hanya variabel wujud fisik yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Gojek di kota Bogor. Sedangkan keempat variabel lainnya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Gojek di kota Bogor. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan transportasi online Gojek di kota Bogor adalah empati.

Kata kunci : wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

RINANGGA HIDAYATULLAH NOVENDRA. NIM 2411807207. The Effect of Online Transportation Service Quality Dimensions (GOJEK) on Consumer Satisfaction in Bogor City.

The service business is currently increasingly diverse in order to meet the needs of the wider community. One of the businesses that is currently developing is a two-wheeled transportation service business or what is often referred to as an ojek. Along with technological advances, ojek has now been developed into an online application-based ojek transportation. One of these online motorcycle taxi transportation service companies is PT. Gojek Indonesia or often called Gojek.

This study aims to determine the level of consumer satisfaction on the dimensions of Gojek's service quality in the city of Bogor which consists of physical variables of reliability, responsiveness, assurance and empathy. In preparing this final project, the type of research used is quantitative research by obtaining direct data through questionnaires. Data collection techniques in writing this final project by distributing questionnaires to 100 respondents with a sample of Gojek service users in the city of Bogor who are over 17 years old.

The results of the regression test show that 74,9% of customer satisfaction can be obtained by physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy. While the results of the F test show that the variables of physical form, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously have a significant effect on customer satisfaction with the analysis results that the value of Fcount (60.178) > Ftable (2.300). The results of the t-test indicate that the physical form variable shows the results of the t-count analysis (-1.766), the reliability variable shows the results of the t-count analysis (2.116), the responsiveness variable shows the results of the t-count analysis (4.028), the assurance variable shows the results of the t-count analysis (3.094), the empathy variable shows the results of the analysis of tcount (5.766) where ttable (1.980) is partially only the physical form variable that has no significant effect on customer satisfaction for Gojek online transportation in the city of Bogor. While the other four variables have a significant effect on customer satisfaction for Gojek online transportation in the city of Bogor. The dominant variable influencing customer satisfaction of Gojek's online transportation in the city of Bogor is empathy.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan Nabi kita, Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam dengan harapan kita semua mendapatkan Syafa'atnya kelak di hari akhir nanti.

Penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Online (GOJEK) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Bogor ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat kota Bogor yang semakin banyak menggunakan transportasi online GOJEK. Oleh karena itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi online terhadap kepuasan konsumen kota Bogor.

Menyadari apa yang tertuang dalam laporan ini tidaklah mungkin dapat disusun oleh penulis sendiri tanpa adanya bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan doa
2. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., Msc., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi Manajemen hingga kini.
5. Bapak Hanantyoko Dewanto, SP., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar dengan bersedia membimbing dan mengarahkan penulisan serta penelitian ini.

6. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang senantiasa membimbing dengan penuh rasa ikhlas,
7. Seluruh rekan dan keluarga Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor yang selalu memberikan motivasi dan semangat,
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi bahan inspirasi serta referensi bagi siapa saja yang membacanya. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 12 Agustus 2022
Penulis,

RINANGGA HIDAYATULLAH NOVENDRA
NIM: 2411807207

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	12
2.3. Kerangka Berpikir	14
2.4. Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.1 Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel	20
3.5.1 Variabel Bebas.....	20
3.5.2 Variabel Terikat	21
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1 Skala dan angka penafsiran	22
3.6.2. Persamaan Regresi.....	23
3.6.3. Uji Kualitas Data	24
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	26
3.6.5. Uji Hipotesis	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Hasil Penelitian	30
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	30
4.1.2. Karakteristik Responden.....	31
4.1.3. Tanggapan Responden.....	33
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	43
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	50
4.2. Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	18
Tabel 3. 2. Populasi Penduduk Kota Bogor	19
Tabel 3. 3. Skala Likert	22
Tabel 3. 4. Angka Penafsiran	23
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden	32
Tabel 4. 2. Tanggapan Responden Atas Variabel Wujud Fisik	34
Tabel 4. 3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kehandalan	35
Tabel 4. 4. Tanggapan Responden Atas Variabel Daya Tanggap.....	37
Tabel 4. 5. Tanggapan Responden Atas Variabel Jaminan.....	38
Tabel 4. 6. Tanggapan Responden Atas Variabel Empati	40
Tabel 4. 7. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Fisik	43
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Kehandalan	44
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Daya Tanggap.....	44
Tabel 4. 11. Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Jaminan.....	45
Tabel 4. 12. Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Empati	45
Tabel 4. 13. Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4. 14. Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 15. Hasil Uji Kolgomorov-Smirnov	48
Tabel 4. 16. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	49
Tabel 4. 17. Hasil Uji Regresi Berganda	51
Tabel 4. 18. Hasil Uji F	52
Tabel 4. 19. Koefisien Determinasi	53
Tabel 4. 20. Hasil Uji t	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Data Pengguna Gojek di Indonesia Tahun 2019	4
Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	15
Gambar 4. 1. Logo Lama PT Gojek Indonesia	31
Gambar 4. 2. Logo Baru PT Gojek Indonesia.....	31
Gambar 4. 3. Hasil Uji Normalitas.....	48
Gambar 4. 4. Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	61
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	65
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	67
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	80
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	81
Lampiran 7. Tabel r.....	82
Lampiran 8. Tabel F	83
Lampiran 9. Tabel t.....	85