

**PENGARUH PENGALAMAN KEAMANAN, RESPONSIVITAS
MITRA, DAN EFISIENSI WAKTU TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI GO-RIDE
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

***THE EFFECT OF SECURITY EXPERIENCE, PARTNER
RESPONSIBILITY, AND WAITING TIME EFFICIENCY ON
GO-RIDE TRANSPORTATION USER SATISFACTION
(CASE STUDY OF THE BOGOR CITY COMMUNITY)***

Oleh

**DITA MIRANA
61201022009373**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**PENGARUH PENGALAMAN KEAMANAN, RESPONSIVITAS
MITRA, DAN EFISIENSI WAKTU TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI GO-RIDE
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

***THE EFFECT OF SECURITY EXPERIENCE, PARTNER
RESPONSIBILITY, AND WAITING TIME EFFICIENCY ON
GO-RIDE TRANSPORTATION USER SATISFACTION
(CASE STUDY OF THE BOGOR CITY COMMUNITY)***

Oleh

**DITA MIRANA
61201022009373**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Heirunissa, S.Si., M.M.

NIDN/NUPTK: 1849758659300062

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.

NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH PENGALAMAN KEAMANAN, RESPONSIVITAS
MITRA, DAN EFISIENSI WAKTU TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI GO-RIDE
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

***THE EFFECT OF SECURITY EXPERIENCE, PARTNER
RESPONSIBILITY, AND WAITING TIME EFFICIENCY ON
GO-RIDE TRANSPORTATION USER SATISFACTION
(CASE STUDY OF THE BOGOR CITY COMMUNITY)***

Oleh

**DITA MIRANA
61201022009373**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Altatit Dianawati, S.Si., M.M.

NIDN/NUPTK: 8935756657230142

Judianto Tjahjo Nugroho, S.T., M.M.

NIDN/NUPTK: 7438749650130113

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dita Mirana

NIM : 61201022009373

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Keamanan, Responsivitas Mitra, dan Efisiensi Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Go-Ride (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 15 Juli 2026

DITA MIRANA

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Dita Mirana
NIM : 61201022009373
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Keamanan, Responsivitas Mitra, dan Efisiensi Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Go-Ride (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI) yang saya pergunakan adalah: ChatGPT.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 15 Juli 2026

DITA MIRANA

Nama Lengkap : Dita Mirana
NIM : 61201022009373
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Keamanan, Responsivitas Mitra, dan Efisiensi Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Go-Ride (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengalaman keamanan, responsivitas mitra, dan efisiensi waktu tunggu terhadap kepuasan pengguna Go-Ride di Kota Bogor. penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan transportasi online yang membuat masyarakat semakin memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pada sisi keamanan, kecepatan layanan, dan respon pengemudi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner 100 responden pengguna Go-Ride dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman keamanan dan efisiensi waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (uji t, $0,000 < \alpha = 0,05$) sedangkan responsivitas mitra tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (uji t, $0,907 > \alpha = 0,05$). Selain itu, secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (uji F, $0,000 < \alpha = 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,646 menunjukkan bahwa 64,6% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengalaman Keamanan, Responsivitas Mitra, Efisiensi Waktu Tunggu, Kepuasan Pengguna, Go-Ride.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of safety experience, partner responsiveness, and waiting time efficiency on Go-Ride user satisfaction in Bogor City. This research is motivated by the increasing use of online transportation services, causing quality, especially in terms of safety, service speed, and driver responsiveness.

The study used a quantitative approach with a descriptive associative method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 Go-Ride user and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software.

The results showed that safety experience and waiting time efficiency had a significant effect on user satisfaction (t-test, $0,000 < \alpha = 0,05$), while partner responsiveness had no significant effect on user satisfaction (t-test, $0,907 > \alpha = 0,05$). Simultaneously, the three variables had a significant effect on user satisfaction (F-test, $0,000 < \alpha = 0,05$). The coefficient of determination (R^2) value of 0,646 indicates that 64,6% of user satisfaction can be explained by the three independent variables in this study.

Keywords: Safety Experience, Partner Responsiveness, Waiting Time Efficiency, User Satisfaction, Go-Ride.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, anugerah, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Keamanan, Responsivitas Mitra, dan Efisiensi Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Go-Ride (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor)” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Manajemen, STIE GICI. Fokus dari penelitian ini adalah pada bidang Manajemen Bisnis, khususnya dalam aspek Manajemen Pemasaran, dan bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi Go-Ride di Kota Bogor.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh sebab itu, penulis berharap dengan tulus agar mendapatkan kritik dan saran konstruktif dari beberapa kalangan untuk menyempurnakan penelitian ini di masa mendatang. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan proposal ini, diantaranya:

1. Ibu Heirunissa S.Si., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staf pengajar di Jurusan Manajemen, atas ilmu dukungan, serta fasilitas yang diberikan selama masa perkuliahan.
3. Keluarga, teman, dan rekan-rekan mahasiswa/i yang senantiasa memberikan doa, semangat, serta dukungan moral kepada penulis.
4. Oktavia Syahrani selaku kakak tingkat yang senantiasa membantu, terima kasih sudah menjadi sosok yang bisa saya andalkan. Banyak hal yang bisa saya pelajari dari arahan dan pengalamannya.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen bisnis, serta bagi pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian atau mengembangkan layanan transportasi online di masa yang akan datang.

Depok, 15 Juli 2026

Penulis,
DITA MIRANA

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	1
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengujian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI)	v
Lembar Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan masalah.....	10
1.5 Tujuan dan Maksud Penelitian	11
1.5.1 Tujuan Penelitian	11
1.5.2 Maksud Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7. Sistematika Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa.....	14
2.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran Jasa	15
2.1.3 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	16
2.2 Teori Kualitas Layanan	17
2.2.1 Pengalaman Keamanan.....	17
2.2.2 Responsivitas Mitra	18

2.2.3 Efisiensi Waktu Tunggu	19
2.3 Teori Kepuasan.....	21
2.3.1 Kepuasan Pengguna	21
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
2.5 Kerangka Pemikiran	29
2.6 Hipotesis.....	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 32
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	32
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	32
3.2.1 Objek.....	32
3.2.2. Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
3.3.1 Jenis Data.....	34
3.3.2 Sumber Data Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel Penelitian	35
3.5 Operasional Variabel	36
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	36
3.5.2 Variabel Bebas.....	37
3.5.3 Variabel Terikat	38
3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis data.....	40
3.7.1 Tahap Persiapan Data	40
3.7.2 Tahap Pengolahan Data	41
3.7.3 Tahap Analisis Data.....	41
3.7.3.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	41
3.7.3.2 Uji Kualitas Data.....	43
3.7.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.3.4 Uji Regresi	47

3.7.3.5 Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	51
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	51
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	52
4.1.4 Tanggapan Responden.....	58
4.1.5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
4.1.5.1 Uji Validitas	66
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	70
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	71
4.1.6.2 Uji Multikolinearitas	73
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	76
4.1.7.1 Persamaan Regresi Linear Berganda	76
4.1.7.2 Hasil Uji t (Parsial).....	77
4.1.7.3 Hasil Uji F (Simultan).....	78
4.1.7.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	79
4.1.7.5 Pengaruh Dominan.....	80
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	80
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Proporsi Penggunaan Layanan Transportasi Online (2023)	3
Tabel 1.2 Ketidakmerataan Keamanan Pengguna Go-Ride.....	4
Tabel 1.3 Variasi Respon Mitra Go-Ride	5
Tabel 1.4 Kesenjangan Waktu Tunggu Go-Ride	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Operasional Variabel Bebas	37
Tabel 3.3 Operasional Variabel Terikat	38
Tabel 3.4 Skor Skala Pengukuran Likert	42
Tabel 3.5 Interval Angka Penafsiran.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Go-Ride	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan	56
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Go-Ride (3 Bulan Terakhir).....	56
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Jarak Perjalanan.....	57
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Metode Pembayaran.....	58
Tabel 4.10 Tanggapan Responden atas Pernyataan dalam Variabel Pengalaman Keamanan.....	59
Tabel 4.11 Tanggapan Responden atas Pernyataan dalam Variabel Responsivitas Mitra.....	61

Tabel 4.12 Tanggapan Responden atas Pernyataan dalam Variabel Efisiensi Waktu Tunggu.....	63
Tabel 4.13 Tanggapan Responden atas Pernyataan dalam Variabel Kepuasan Pengguna	65
Tabel 4.14 Uji Validitas Pernyataan dalam Variabel Pengalaman Keamanan	67
Tabel 4.15 Uji Validitas Pernyataan dalam Variabel Responsivitas Mitra.....	68
Tabel 4.16 Uji Validitas Pernyataan dalam Variabel Efisiensi Waktu Tunggu....	69
Tabel 4.17 Uji Validitas Pernyataan dalam Variabel Kepuasan Pengguna	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.19 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.22 Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 4.23 Hasil Uji t	78
Tabel 4.24 Hasil Uji F	79
Tabel 4.25 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	93
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 3. Tabel Tabulasi Data.....	99
Lampiran 4. Output SPSS	102
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	107
Lampiran 6. f Tabel.....	108
Lampiran 7. t Tabel	109
Lampiran 8. r Tabel.....	110
Lampiran 9. Kartu Bimbingan	111
Lampiran 10. Hasil Plagiarisme	112