

Abstrak

Perubahan begitu cepat terjadi dalam berbagai aspek kehidupan saat ini menyebabkan perkembangan yang sangat pesat di berbagai bidang dan selain karena telah masuknya produk - produk global karena didorong oleh era globalisasi menyebabkan tingginya kompetisi di pasar. Sejalan dengan perkembangan zaman yang sudah semakin maju dan dengan melihat dan memperhatikan kebutuhan manusia maka diperlukan suatu sarana penunjang untuk memudahkan manusia mendapatkan kebutuhan yang diperlukan. Sarana penunjang tersebut adalah sarana transportasi. Dengan adanya transportasi, manusia akan mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan suatu kegiatan maupun pekerjaan.

Sampel dari penelitian ini sebanyak 100 responden yang di sebarakan di lingkungan mahasiswa. Pengolahan data penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 17.0 dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana. Koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar 0.379. Hal ini menunjukan bahwa pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* sebesar 37.9% dan sisanya sebesar 62.1% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel dari *service Quality* mempunyai pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan PT.GOJEK INDONESIA di Universitas Kristen Maranatha.

Kata Kunci: *Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstract

Changes occur so rapidly in many aspects of life today causes very rapid development in various fields and in addition to having been the influx of global products driven by globalization led to high competition in the market. Following the times which is more advanced and looking to the human needs, we need a support to help people to get their needs. Those supporting facilities are about transportations. By that transport, people will get easiness to doing an activity or job.

The samples in this study were 100 respondents were deployed in the student environment. Processing data using SPSS software version 17.00 and hypothesis testing using simple regression analysis. The coefficient of determination (R Square) is equal to 0.379. This result showed that the effect of Service Quality on Customer Satisfaction was about 37.9% and the rest of it was about 62.1% that influenced by other factors. The results showed that the variables of Service Quality had an influence on Customer Satisfaction of PT.GOJEK INDONESIA at Maranatha Christian University.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PENELITIAN	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Riset.....	6
1.4 Manfaat Riset	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Konsep Inti Pemasaran	10
2.1.4 Bauran Pemasaran	13
2.1.5 Jasa	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan	20
2.1.6.1 Kesenjangan Service Quality.....	25
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	28
2.2 Rerangka Teoritis	32
2.3 Rerangka Pemikiran	34
2.4 Model Penelitian	35
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 37
3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Jenis Penelitian	38
3.4 Defenisi Operational Variabel	39
3.5 Populasi dan Sampel	42
3.5.1 Populasi	42
3.5.2 Sampel	42
3.6 Teknik Pengumpulan Sampel	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	43
3.8 Analisis Data	44

3.8.1 Uji Instrumen	44
3.8.1.1 Uji Validitas	44
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	45
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.2.1 Uji Normalitas	46
3.8.2.2 Uji Heterokedastisitas	47
3.8.3 Analisis Regresi Sederhana	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Profil Responden	51
4.2 Hasil Uji Validitas	52
4.3 Hasil Uji Reliability	54
4.4 Uji Normalitas	57
4.5 Uji heteroskedastisitas	58
4.6 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	59
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Saran	63
5.3.1 Saran Penelitian yang Akan Datang	63
 DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Konsep Inti Pemasaran12
Gambar 2	Service Quality model27
Gambar 3	Konsep Kepuasan Pelanggan30
Gambar 4	Rerangka Teoritis32
Gambar 5	Rerangka Pemikiran34
Gambar 6	Model Penelitian35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Pemahaman Sifat Dasar Proses Jasa.....20
Tabel II	Definisi Operational dan Pengukuran Variabel.....40
Tabel III	Jenis Kelamin Responden51
Tabel IV	Usia Responden52
Tabel V	Rotated Component Matrix53
Tabel VI	KMO and Bartlett's Test54
Tabel VII	Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i>55
Tabel VIII	Hasil Uji Realibiltas Variabel <i>Service Quality</i>55
Tabel IX	Realibiltas Variabel Customer Satisfaction56
Tabel X	Realibiltas Variabel Customer Satisfaction56
Tabel XI	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>57
Tabel XII	Uji Heteroskedastisitas58
Tabel XIII	Uji Pengaruh59
Tabel XIV	Uji Model59
Tabel XV	Uji Model60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian	69
Lampiran B Tabel <i>Service Quality</i>	73
Lampiran C Uji Validitas	78
Lampiran D Uji Reliabilitas	81
Lampiran E Hasil Uji Asumsi Klasik Dan Regresi	83

