

ABSTRAK

Peneliti bermaksud untuk dapat melakukan penelitian terhadap “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna GO-JEK di Universitas Kristen Maranatha, kota Bandung.” Tujuannya. Adalah untuk melihat pengaruh dari Kualitas Pelayanan (*Online Service Quality*) terhadap Kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna GO-JEK. Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan *metode survey*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa GO-JEK. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa menggunakan GO-JEK, Universitas Kristen Maranatha. Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan adalah Kuesioner. Berdasarkan Uji Hipotesis, terdapat pengaruh baik secara simultan maupun parsial yang signifikan antara Online Service Quality (*Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Emphaty*) terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna Go-Jek.



ABSTRACT

The researcher intends to do research on "Analysis of Service Quality Influence on Customer Satisfaction at student of GO-JEK user at Maranatha Christian University, Bandung City". the goal. It is to see the effect of Online Service Quality on customer satisfaction on students of GO-JEK users. The method used by the author in conducting this research is using survey method. The population taken in this research is the people who use GO-JEK services. The sample in this research is students using GO-JEK, Maranatha Christian University. In this study, the instrument used is Questionnaire. Based on Hypothesis Testing, there is influence both simultaneously and partially significant between Online Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, and Emphaty) to customer satisfaction on student of Go-Jek user.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran	10
2.1.2.1 Variabel Bauran Pemasaran produk	11
2.1.2.2 Variabel Bauran pemasaran Jasa	12
2.1.3 Pengertian Jasa	13
2.1.3.1 Sifat dan karakteristik Jasa	13
2.1.3.2 Strategi pemasaran jasa	14
2.1.3.3 Model 5 kesenjangan yang menyebabkan kegagalan jasa	15
2.1.3.4 Dimensi Kualitas Jasa	15
2.1.3.5 Pemasaran Holistik jasa	17
2.1.4 Mengelola Kualitas Jasa	18
2.1.4.1 Harapan Pelanggan	18
2.1.4.2 Praktek Terpadu Manajemen Kualitas Jasa	19
2.1.4.3 Peran Harapan dalam Persepsi Kualitas Jasa	19
2.1.4.4. Menilai Kualitas Jasa Online (e-Service)	20
2.1.4.5 Mengembangkan Sistem Antar Muka Pelanggan	21
2.5.1 Mengelola Merek Jasa	22
2.1.5.1 Mendiferensiasikan jasa	22
2.1.5.2 Mengelola Jasa Pendukung.....	22
2.1.5.3 Mengelola Jasa Purna Jual	23
2.1.5.4 Mengembangkan Strategi merek Jasa	24
2.1.6 Mengelola Jasa Pendukung Produk	25

2.1.6.1 Mengidentifikasi & Memuaskan Kebutuhan Pelanggan	26
2.1.6.2 Streategi Purna Jual	26
2.2 Kepuasan pelanggan	27
2.2.1 Pengertian kepuasan pelanggan	27
2.2.2 cara mengukur kepuasan pelanggan	30
2.3 Loyalitas pelanggan	31
2.3.1 definisi loyalitas pelanggan	31
2.3.2 Pentingnya Loyalitas	33
2.3.3 Karakterstik loyalitas	34
2.4 Penelitian terdahulu	36
2.5 Kerangka Teoritis	40
2.6 Kerangka Pemikiran	41
2.7 Pengembangan Hipotesis/Pengujian Hipotesis	42
2.8 Model Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	45
3.2.1 Metode Pengambilan Sampel	46
3.3 Jenis Dan Sumber Data	47
3.4 Definisi Operasional Variabel	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 Metode Analisis Data	54
3.6.2 Uji Validitas	55
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	56
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.4.1 Uji Normalitas	56
3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas	57
3.6.4.3 Uji Multikolinieritas	58
3.7 Analisis Regresi	58
3.7.1 Koefisien Determinasi	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 karakteristik demografis penelitian	61
4.1.2 Analisis Hasil Tanggapan Responden	64
4.1.2.1 Analisis Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	64
4.1.2.1.1 Tanggapan responden terhadap Tangibles	64
4.1.2.1.2 Tanggapan responden terhadap Responsiveness	67
4.1.2.1.3 Tanggapan responden terhadap Reliability	70
4.1.2.1.4 Tanggapan responden terhadap Empathy	73

4.1.2.2 Analisis Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	83
4.1.2.2.1 Tanggapan responden terhadap Kepuasan	89
4.1.2.2.2 Tanggapan responden terhadap Pelayanan Prima	89
4.1.3 Analisis uji instrument	91
4.1.3.1 Analisis uji validitas	92
4.1.3.2 Analisis uji reliabilitas	93
4.1.4 Analisis uji asumsi klasik	93
4.1.4.1 Analisis uji normalitas	93
4.1.4.2 Analisis uji heteroskedadistitas	93
4.1.4.3 Analisis Uji Multikolinearitas	94
4.1.5 Analisis Uji Hipotesis	95
4.1.5.1 Analisis Uji Regresi Linier Berganda (Uji F)	96
4.1.5.2. Analisis Uji Regresi Linier Sederhana	98
4.2 Pembahasan	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Keterbatasan Penelitian	102
5.3 Implikasi Penelitian	103
5.4 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	138

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Bauran Pemasaran 12
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan 29
Gambar 2.3	Kerangka Teori 40
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran 41
Gambar 2.5	Model Penelitian 44



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Sebelumnya	36
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	49
Tabel 3.2	Pembobotan Skala Likert	54
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2	Status Pernikahan Responden	62
Tabel 4.3	Usia Responden	62
Tabel 4.4	Penghasilan Responden	63
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Menggunakan Go-Jek	63
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Go-Jek ..	63
Tabel 4.7	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Dengan Menggunakan Aplikasi Ojek Online Gojek Merupakan Aplikasi Dengan Tingkat Penggunaan Yang Tinggi	64
Tabel 4.8	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Kecepatan Pengiriman Paket Menjadi Lebih Cepat Dengan Menggunakan Aplikasi Ojek Online Gojek	65
Tabel 4.9	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Harga Yang Tertera Di Aplikasi Sesuai Dengan Yang Harus Dibayarkan Yang Tertera	65
Tabel 4.10	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Tingkat Kecepatan Pelayanan Pelayanan Driver Go-Jek Cepat	66
Tabel 4.11	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Tingkat Kesiapan Untuk Memberikan Bantuan Saat Dibutuhkan	67
Tabel 4.12	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Tingkat Fleksibilitas Aplikasi Ojek Online Go-Jek	67
Tabel 4.13	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Tingkat Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Beraktifitas Dengan Menggunakan Aplikasi Ojek Online Gojek.....	68
Tabel 4.14	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Tingkat Pelayanan Melalui Call Center Yang Siap Menjawab Pertanyaan	68
Tabel 4.15	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Tingkat Pelayanan Call Center Go-Jek Dalam Mencarikan Driver Lain Saat Bermasalah	69
Tabel 4.16	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: GO-JEK Menepati Janji Dalam Jangka Waktu Tertentu	70
Tabel 4.17	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Jika Terjadi Masalah, Maka GO-JEK Akan Berusaha Untuk Menyelesaikan Masalahnya	70
Tabel 4.18	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: GO-JEK Akan Menyediakan Pelayanan Yang Tepat	71
Tabel 4.19	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan:	

	GO-JEK Akan Menyediakan Pelayanan Seperti Yang Dijanjikan	72
Tabel 4.20	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Pembayaran Melalui Gopay Sangat Aman	72
Tabel 4.21	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: GO-JEK Memiliki Peralatan Dan Teknologi Terbaru ...	73
Tabel 4.22	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Driver Gojek Selalu Menawarkan Helm Sebelum Memulai Perjalanan	73
Tabel 4.23	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Driver Gojek Selalu Menawarkan Jas Hujan Ketika Cuaca Sedang Hujan	74
Tabel 4.24	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Driver Gojek Selalu Menggunakan GPS Smartphone Jika Tidak Tahu Rute Perjalanan Yang Ditempuh	75
Tabel 4.25	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Driver GO-JEK Memberikan Pelayanan Yang Cepat ...	75
Tabel 4.26	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Driver GO-JEK Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan	76
Tabel 4.27	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Dengan Segala Bentuk Fasilitas Pelayanan Lainnya Berupa Helm Dan Jaket Yang Disediakan Oleh Driver Gojek	77
Tabel 4.29	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Menggunakan Jasa Aplikasi Ojek Online Gojek Kembali Demi Menunjang Aktifitas Sehari-Hari	78
Tabel 4.30	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Berminat Menggunakan Jasa Ojek Online Gojek Kembali Karena Mendapatkan Pelayanan Yang Prima .	78
Tabel 4.31	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Driver Gojek Sehingga Akan Merekomendasikan Jasa Ojek Online Gojek Kepada Teman	79
Tabel 4.32	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Dengan Kemudahan Memesan Ojek Online Lewat Aplikasi Gojek Sehingga Merekomendasikan Jasa Tersebut Kepada Teman	79
Tabel 4.33	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Dengan Kemudahan Memesan Ojek Online Lewat Aplikasi Gojek Sehingga Merekomendasikan Jasa Tersebut Kepada Keluarga	80
Tabel 4.34	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Dengan Kemudahan Memesan Ojek Online Lewat Aplikasi Gojek Sehingga Merekomendasikan Jasa Tersebut Kepada Kolega	81
Tabel 4.35	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Dengan Kemudahan Memesan Ojek	

	Online Lewat Aplikasi Gojek Sehingga Merekomendasikan Jasa Tersebut Kepada Rekan/ Teman Kuliah	81
Tabel 4.36	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Puas Dengan Kesempatan Yang Diberikan Oleh Go-Jek Untuk Memberikan Penilaian Kepada Driver ...	82
Tabel 4.37	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Puas Dengan Tarif Harga Yang Diberikan Oleh Go-Jek	83
Tabel 4.38	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Puas Dengan System Dan Kemudahan Penggunaan Go-Jek	83
Tabel 4.39	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Puas Karena Go-Jek Memudahkan Saya Dalam Beraktivitas	84
Tabel 4.40	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Puas Akan Komunikasi Yang Baik Dengan Yang Diberikan Oleh GO-JEK	85
Tabel 4.41	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: GOJEK Secara Konsisten Melakukan Perbaikan Dan Peningkatan Kualitas Barang Atau Jasa Sehingga Saya Merasa Puas	85
Tabel 4.42	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Gojek Secara Konsisten Melakukan Penyampaian Yang Baik Barang Maupun Jasa Sesuai Harapan Konsumen .	86
Tabel 4.43	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Puas Dengan Adanya Pelayanan Yang Lengkap Yang Diberikan Oleh Gojek	87
Tabel 4.44	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Puas Dengan Cara G0-Jek Menanggapi Keluhan Pelanggan	87
Tabel 4.45	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Dengan Jaminan Kepuasan Pelanggan Yang Dimiliki Oleh Go-Jek	88
Tabel 4.46	Analisis Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan: Saya Merasa Puas Akan Pengembangan Aplikasi Dan Fitur Aplikasi Go-Jek	89
Tabel 4.47	Uji Validitas	90
Tabel 4.48	Uji Reliabilitas	92
Tabel 4.49	Uji Normalitas Dengan one-Sample Kolmogorov- Smirnov Test	93
Tabel 4.50	Uji Multikolinearitas	95
Tabel 4.51	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	96
Tabel 4.52	Uji Koefisien Determinasi Berganda	97
Tabel 4.53	Uji Koefisien Regresi	97
Tabel 4.54	Uji Regresi Linier Sederhana.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 2	Olah Data Deskriptif	110
Lampiran 3	Olah Data Validitas	112
Lampiran 4	Olah Data Reliabilitas	118
Lampiran 5	Olah Data Uji Asumsi Klasik	124
Lampiran 6	Uji Hipotesis	132

