

ABSTRAK

Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien. Salah satu bisnis yang sedang berkembang pesat dalam moda transportasi *online* saat ini adalah Go-Jek. Kepuasan pelanggan terhadap layanan dan hasil kinerja akan sangat mempengaruhi *image* perusahaan, sehingga hal ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan yang sedang berkembang pesat seperti Go-Jek. Bagi perusahaan jasa transportasi *online* ini kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama yang harus dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* terhadap kepuasan pengguna layanan jasa transportasi online khususnya mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha. Metode penelitian yang digunakan adalah *random sampling* dengan menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah responden 200 mahasiswa fakultas ekonomi angkatan 2017. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil uji menunjukkan bahwa *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The presence of online application-based transport services that use the internet is very influential for the community in all activities quickly and efficiently. One of the fastest growing businesses in today's online transport mode is Go-Jek. Customer satisfaction with service and performance results will greatly affect the company image, so this is an important concern for fast-growing companies such as Go-Jek. For this online transportation service company customer satisfaction becomes the main goal that must be achieved. This study aims to test and analyze how much influence tangible, responsiveness, reliability, and assurance of user satisfaction online transportation services, especially students at Maranatha Christian University. The research method used is random sampling by using simple random sampling with the number of respondents 200 students of faculty of economy force 2017. The data were analyzed using multiple linear regression test. The test results show that tangible, responsiveness, and assurance does not significantly influence customer satisfaction, while reliability has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, service quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Pengertian Kualitas	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Harga.....	17
2.1.5 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen	17
2.1.6 Riset Empiris.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1 Uji Instrumen	28

3.5.2 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3 Uji Regresi Berganda	33
3.5.4 Uji Hipotesis	34
BAB IV	37
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan jasa layanan Go-Jek dalam jangka waktu 1 minggu terakhir	40
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pertimbangan Menggunakan Jasa Go-Jek	41
4.2. Pengujian Kuesioner	41
4.3. Uji Validitas Instrumen	42
4.3.1. Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X_1)	42
4.3.2. Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_2)	43
4.3.3. Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3)	43
4.3.4. Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_4)	44
4.3.5. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	44
4.4. Uji Reliabilitas Instrumen	45
4.4.1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	46
4.4.2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	50
4.4.3. Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	54
4.4.4. Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	61
4.4.5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	67
4.5. Uji Asumsi Klasik	72
4.5.1. Uji Normalitas	72
4.5.2. Uji Multikolinearitas	73
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	74
4.6. Hasil Pengujian Hipotesis	76
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.6.2. Pengujian Secara Simultan (Uji F)	77
4.6.3. Pengujian Secara Parsial (Uji t)	79
4.6.4. Koefisien Determinasi	80

BAB V PENUTUP	82
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Gambar Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Gambar Dependent Variable : Kepuasan.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan jasa layanan Go-Jek dalam hangka waktu 1 minggu terakhir	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pertimbangan Menggunakan Jasa Go-Jek	41
Tabel 4.6 Pengujian Validitas Terhadap <i>Tangible</i> (X1).....	42
Tabel 4. 7 Pengujian Validitas terhadap <i>Reliability</i> (X2).....	43
Tabel 4. 8 Pengujian Validitas Terhadap <i>Responsiveness</i> (X3)	43
Tabel 4. 9 Pengujian Validitas Terhadap <i>Assurance</i> (X4)	44
Tabel 4. 10 Pengujian Validitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 12 Tabel pernyataan 1 <i>Tangible</i> “Keterampilan Drive saat berkendara sudah cukup aman”	46
Tabel 4. 13 Tabel pernyataan 2 <i>Tangible</i> “Atribut kendaraan lengkap sesuai dengan prosedur”	47
Tabel 4. 14 Tabel pernyataan 3 <i>Tangible</i> “Konsumen dapat memberikan <i>feedback</i> (umpan balik) dan komentar terkait kinerja pelayanan Drive Go-Jek”	48
Tabel 4. 15 Tabel pernyataan 4 <i>Tangible</i> “Pelayanan yang dirasakan setara dengan kondisi ideal”	49
Tabel 4. 16 Tabel pernyataan 1 <i>Reliability</i> “Go-Jek cukup memiliki pengalaman dalam memasarkan produk layanan jasa yang ditawarkan”	50
Tabel 4. 17 Tabel pernyataan 2 <i>Reliability</i> “Kemampuan Driver dalam berkomunikasi ramah”	51
Tabel 4. 18 Tabel pernyataan 3 <i>Reliability</i> “Driver mengantar anda dalam waktu singkat”.52	
Tabel 4. 19 Tabel pernyataan 4 <i>Reliability</i> “Puas dalam pelayanan Go-Jek”	53
Tabel 4. 20 Tabel pernyataan 5 <i>Reliability</i> “Puas dengan kecepatan respons pelayanan Go-Jek”.....	54
Tabel 4. 21 Tabel pernyataan 1 <i>Responsiveness</i> “Go-jek dapat mengantar tepat waktu”	55
Tabel 4. 22 Tabel pernyataan 2 <i>Responsiveness</i> “Go-Jek memberikan pelayanan yang terbaik”	56
Tabel 4. 23 Tabel pernyataan 3 <i>Responsiveness</i> “Waktu tunggu untuk pemesanan singkat”57	
Tabel 4. 24 Tabel pernyataan 4 <i>Responsiveness</i> “Puas dengan aplikasi Go-Jek”	58
Tabel 4. 25 Tabel pernyataan 5 <i>Responsiveness</i> “Tertarik menggunakan layanan ojek <i>online</i> dibandingkan ojek tradisional”	59

Tabel 4. 26 Tabel pernyataan 6 <i>Responsiveness</i> “ Tertarik menggunakan ojek Online dibandingkan angkutan umum”	60
Tabel 4. 27 Tabel pernyataan 7 <i>Responsiveness</i> “Promo menarik Go-Jek”	61
Tabel 4. 28 Tabel pernyataan 1 <i>Assurance</i> “Go-Jek dapat diandalkan dalam jasa transportasi Online”	62
Tabel 4. 29 Tabel pernyataan 2 <i>Assurance</i> “Konsumen merasa aman dari tindak kejahatan dalam menggunakan layanan ojek Online”	63
Tabel 4. 30 Tabel pernyataan 3 <i>Assurance</i> “Driver menaati peraturan lalu lintas”	64
Tabel 4. 31 Tabel pernyataan 4 <i>Assurance</i> “Keselamatan saat menggunakan layanan ojek Online”	65
Tabel 4. 32 Tabel pernyataan 5 <i>Assurance</i> “Adanya personalisasi aplikasi yang memudahkan pelanggan (<i>History Order</i>)”	66
Tabel 4. 33 Tabel pernyataan 1 Kepuasan Pelanggan “Aplikasi Go-Jek mudah digunakan”	67
Tabel 4. 34 Tabel pernyataan 2 Kepuasan Pelanggan “Sistem aplikasi berjalan dengan baik”	68
Tabel 4. 35 Tabel pernyataan 3 Kepuasan Pelanggan “Sistem aplikasi sering terjadi <i>error</i> ”	69
Tabel 4. 36 Tabel pernyataan 4 Kepuasan Pelanggan “Sistem aplikasi memiliki navigasi yang mudah”	70
Tabel 4. 37 Tabel pernyataan 5 Kepuasan Pelanggan “Konsumen dapat mengetahui posisi Driver dengan mudah (<i>Order Tracking</i>)”	71
Tabel 4. 38 Tabel Pengujian Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	72
Tabel 4. 39 Tabel Pengujian Multikolinearitas	73
Tabel 4. 40 Tabel Pengujian Heteroskedastisitas	74
Tabel 4. 41 Tabel Pengujian Koefisien hitung dan Persamaan Regresi untuk Hipotesis	76
Tabel 4. 42 Tabel Anova Pengujian secara Simultan	78
Tabel 4. 43 Tabel Nilai Statistik Uji Parsial (Uji t)	79
Tabel 4. 44 Tabel Koefisien Determinasi	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	88

