

**PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan
GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)**

SKRIPSI

**MUHAMAD IRFAN SETIAWAN
2116000069**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan
GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)**

SKRIPSI

**MUHAMAD IRFAN SETIAWAN
2116000069**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul :

PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjana di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2020



MUHAMAD IRFAN SETIAWAN
NPM 2116000069

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan
GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Asep Saefurrahman, S.E.,M.E, dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai Skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, September 2020

Pembimbing,



Asep Saefurrahman, S.E.,M.E,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen


Dr. Sumitro, M.Sc.





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan
GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)**

telah diuji dalam suatu sidang Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 9 September 2020 dengan nilai B+

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Drs. Sumitro, M.Sc,
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Asep Saefurahman, S.E., M.E,
(Pembimbing)
3.  : Drs. Budiono, M.Sc,
(Anggota Penguji)
4.  : Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., M.M,
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Asep Saefurahman, S.E.,M.E, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
7. Orang tua Ibu Siti Fadilah, Bapak Wawan, dan Putri Agustina (Adik) yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Ibu Shinta Purnamasari selaku Lurah di Kelurahan Cempaka Putih Timur dan Seluruh warga Kelurahan Cempaka Putih Timur yang telah memberikan izin, perhatian, dan pengertian serta semangat kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
9. Untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis baik moril maupun materiil yang tidak sempat penulis sebut satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, September 2020

MUHAMAD IRFAN SETIAWAN
NPM 21160000069

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Irfan Setiawan
NPM : 21160000069
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE (Studi Kasus Pada Pengguna Online Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : September 2020

Yang menyatakan,

Muhamad Irfan Setiawan

Muhamad Irfan Setiawan
NPM : 21160000069
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Asep Saefurahman, S.E.,M.E,

**PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan
Cempaka Putih Timur)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Transportasi Online Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di lingkungan kelurahan cempaka putih timur yang menggunakan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike. Peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 responden, dimana 100 orang responden tersebut telah menggunakan transportasi online baik GrabBike maupun Go-Ride. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan strategi komparatif. Metoda statistik yang digunakan adalah uji instrument dan uji beda dua rata-rata dengan aplikasi IBM *statistic* SPSS v.25.0.

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, pada kualitas pelayanan diperoleh nilai t-hitung sebesar -1,095 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian nilai t-hitung < nilai t-tabel (-1,095 < 2,276) atau nilai sig > 0,05 yaitu 0,279 > 0,05. sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan diterima. Pada kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,919 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian t-hitung > nilai t-tabel (2,919 > 2,276) atau nilai sig < 0,05 yaitu 0,005 < 0,05. sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan ditolak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Muhamad Irfan Setiawan
NPM : 21160000069
Programme Study S-1 Management

Lecturer:
Asep Saefurahman, SE.,M.E,

***COMPARISON OF PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION OF ONLINE TRANSPORTATION
(Case Study on Go-Ride and GrabBike Service Users in East Cempaka
Putih Village)***

ABSTRACT

This research aims to find out if there are differences in consumer perception of Service Quality and Customer Satisfaction in Users of Go-Ride and GrabBike Online Transportation Services in Cempaka Putih East Village.

The population in this study is a community in the eastern white neighborhood of Cempaka that uses go-ride and GrabBikeonline transportation. Researchers assigned sampel as many as 100 respondents, of which 100 respondents have used online transportation both GrabBike and Go-Ride. Aresearch enis used is quantitative research with comparative strategies. The statistical method used is instrument test and average difference test with IBM statistic SPSS v.25.0 application.

Based on the results of the hypothetical test calculation of the two average differences, on the quality of service is obtained a t-count value of -1,095 and a t-table value of 2,276, thus the value of t-count < t-table value (-1,095 < 2,276) or sig value > 0.05 i.e. 0.279 > 0.05. so that the test results state that no significant average differences were received. In customer satisfaction, a t-count value of 2,919 and a t-table value of 2,276, thus t-calculate > the t-table value (2.919 > 2.276) or the sig value of < 0.05 i.e. 0.005 > 0.05. so that the test results state that there is a significant average difference rejected.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Perilaku konsumen	10
2.2.2. Jasa	15
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	23

Halaman

2.3. Perbandingan antar Variabel Penelitian.....	28
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	29
2.5. Kerangka Konseptual.....	30
BAB III METODA PENELITIAN.....	31
3.1. Strategi Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1. Populasi penelitian	31
3.2.2. Sampel penelitian.....	32
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	33
3.3.1. Data	33
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	33
3.3.3. Skala Pengukuran.....	34
3.4. Operasional Variabel	35
3.5. Metoda Analisis Data.....	37
3.5.1. Cara Pengolahan dan Penyajian Data.....	38
3.5.2. Analisis Statistik Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.1.1. Sejarah Singkat Go-Ride	43
4.1.2. Sejarah Singkat GrabBike	44
4.2. Deskripsi Responden	45
4.3. Deskripsi Data	49
4.3.1. Deskripsi data kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Ride di Kelurahan Cempaka Putih Timur	49
4.3.2. Deskripsi data kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.....	50
	Halaman
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	51

4.4.1. Uji validitas.....	52
4.4.2. Uji reliabilitas	55
4.5. Analisis Statistik.....	56
4.5.1. Analisis <i>fishbein</i>	56
4.5.2. Uji beda dua rata-rata	57
4.6. Temuan Hasil Penelitian	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran	61
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR REFERENSI	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Pengukuran skala likert.....	35
Tabel 3.2. Operasional Variabel, Dimensi & Indikator kualitas pelayanan....	35
Tabel 3.3. Operasional Variabel, Dimensi & Indikator kepuasan pelanggan .	37
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	48
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian penggunaan layanan transportasi <i>online</i> dalam seminggu.....	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Ride di Kelurahan Cempaka Putih Timur.....	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.....	54
Tabel 4.8. Hasil keseluruhan Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9. Hasil Output SPSS Uji beda dua rata-rata kualitas pelayanan Pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur	56
Tabel 4.10. Hasil Output SPSS Uji beda dua rata-rata kepuasan pelanggan Pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Perbandingan pengguna aktif Go-Ride dan GrabBike 2019.... 2
Gambar 2.1	Konsep kepuasan pelanggan 24
Gambar 2.2	Kerangka konseptual penelitian..... 30
Gambar 4.1	Diagram skala likert variabel kualitas pelayanan pada Pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Rride 49
Gambar 4.2	Diagram skala likert variabel kepuasan pelanggan pada Pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Rride 50
Gambar 4.3	Diagram skala likert variabel kualitas pelayanan pada Pengguna layanan transportasi <i>online</i> GrabBike..... 50
Gambar 4.2	Diagram skala likert variabel kepuasan pelanggan pada Pengguna layanan transportasi <i>online</i> GrabBike..... 51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan Go-Ride	71
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Uji Coba Kepuasan Pelanggan Go-Ride.....	72
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Go-Ride	73
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Go-Ride	75
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan GrabBike	77
Lampiran 7. Rekapitulasi Data Uji Coba Kepuasan Pelanggan GrabBike...	78
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan GrabBike	79
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan GrabBike	81
Lampiran 10. Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan Go-Ride	83
Lampiran 11. Rekapitulasi Data Kepuasan Pelanggan Go-Ride	84
Lampiran 12. Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan GrabBike	85
Lampiran 13. Rekapitulasi Data Kepuasan Pelanggan GrabBike.....	86
Lampiran 14. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Go-Ride	87
Lampiran 15. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike	88
Lampiran 16. Hasil Beda Dua Rata-Rata Kualitas Pelayanan Go-Ride dan GrabBike	89
Lampiran 17. Uji Beda Dua Rata-Rata Kepuasan Pelanggan Go-Ride Dengan GrabBike	90