

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
TRANSPORTASI *ONLINE*  
(Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

**SKRIPSI**

**ERIKA MARGARETTA  
21170000202**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
TRANSPORTASI *ONLINE*  
(Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

**SKRIPSI**

**ERIKA MARGARETTA  
21170000202**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul:

### **ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan 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, 09 September 2021



**ERIKA MARGARETA**  
NPM 21170000202

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan diketahui oleh Kepala Program Studi Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 09 September 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1Manajemen



Ir. Dwi Windu Suryono, MS



Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc



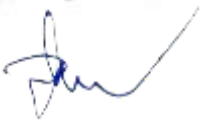

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 17 September dengan nilai A.

#### **Panitia Ujian Karva Ilmiah :**

1.  ..... Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc  
(Kaprodi Program S-1 Manajemen)
2.  ..... Ir. Dwi Windu Suryono, MS  
(Pembimbing)
3.  ..... Dr. Indra Sakti, SE., MM  
(Penguji I)
4.  ..... Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc  
(Penguji II)

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya Ilmiah 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 Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Indra Sakti, SE., MM dan Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
5. Segenap bapak/ibu dosen dan staff di Program Studi S-1 Manajemen STEI atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi ini.
6. Konsumen GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Herman Aryadi Sitorus dan Ibu Martha Ribur Siahaan yang selalu setia mendampingi, memberikan dukungan moral maupun materil, kepercayaan yang begitu besar, dan yang paling penting selalu mendoakan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk abang dan adik tercinta yaitu Jeffry Bryanto dan Maria Adelia serta saudara-saudara semua yang berada di Kampung maupun di Jakarta yang

sudah memberikan dukungan dan doa untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Para sahabat seperjuangan selama masa kuliah di STEI Indonesia yaitu Indah (opunk), Singse, Sarah, Mega, Elsada, Dias, Isdianti dan Nofita yang telah saling membantu, memberi semangat dan dukungan satu sama lain selama masa perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.
10. Para teman seperbimbingan Rosma, Kak Mardiana dan Ivan yang selalu membantu, memberi semangat dan doa untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang turut membantu peneliti hingga tersusunlah skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Teman-teman seperjuangan lainnya, kelas C Manajemen angkatan 2017 dan semua pihak yang ikut mendukung dan tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan kepercayaan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 09 September 2021



**ERIKA MARGARETTA**  
NPM 21170000202

## **HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Erika Margareta  
NPM : 21170000202  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

### **ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

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 Karya Ilmiah 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 : 09 September 2021

Yang menyatakan,



Erika Margareta



Erika Margaretta  
NPM : 21170000202  
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing:  
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
TRANSPORTASI *ONLINE*  
(Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan strategi komparatif yang sifatnya membandingkan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* yaitu GrabBike dan Go-Ride. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metoda statistic yang digunakan adalah uji instrumen dan uji beda dua rata-rata dengan aplikasi IBM statistic SPSS v.26.0. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis uji dua beda rata-rata. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda kuesioner.

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, pada kualitas pelayanan hasil pengujian menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan diterima. Pada kepuasan pelanggan hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan ditolak.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan***

Erika Margaretta  
NPM : 21170000202  
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing:  
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

***COMPARATIVE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND  
CUSTOMER SATISFACTION IN ONLINE TRANSPORTATION  
(Study on GrabBike and Go-Ride Consumers)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine whether there is a difference between service quality and customer satisfaction in online transportation GrabBike and Go-Ride in Rawa Terate Village.*

*The type of research used is quantitative research with a comparative strategy that is comparing. The population in this study are consumers who use online transportation services, namely GrabBike and Go-Ride. Sampling using purposive sampling technique. The sample in this study was 100 respondents. The statistical method used is the instrument test and the two-average difference test with the application of IBM statistics SPSS v.26.0. Analysis of the data used is descriptive statistical analysis and analysis of the two mean difference test. Data collection techniques using the questionnaire method.*

*Based on the results of the calculation of the hypothesis test about the difference between the two averages, on the quality of service the test results state that there is no significant difference in average accepted. On customer satisfaction the test results state that there is a significant average difference rejected.*

***Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Riview Hasil – hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Pengertian Jasa .....	12
2.2.2. Karakteristik Jasa .....	13
2.2.3. Klasifikasi Jasa.....	13
2.2.4. Strategi Pemasaran Jasa .....	15
2.2.5. Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.6. Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	23
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	24

2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian .....	24
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1.	Strategi Penelitian.....	26
3.2.	Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1.	Populasi penelitian .....	27
3.2.2.	<i>Sampling</i> dan sampel penelitian.....	27
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	28
3.3.1.	Jenis data .....	28
3.3.2.	Metoda pengumpulan data .....	29
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5.	Metoda Analisis Data .....	35
3.5.1.	Pengolahan data .....	35
3.5.2.	Metoda penyajian data .....	36
3.5.3.	Analisis statistik data.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	38
4.1.1.	Grab.....	38
4.1.2.	Gojek.....	39
4.2.	Deskripsi Responden .....	39
4.3.	Deskripsi Data .....	42
4.3.1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan GrabBike .....	42
4.3.2.	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan GrabBike.....	42
4.3.3.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Go-Ride .....	43
4.3.4.	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan Go-Ride .....	43
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	43
4.4.1.	Uji Validitas .....	43
4.4.2.	Uji Reliabilitas .....	45
4.5.	Analisis Statistik Data .....	46
4.5.1.	Nilai rata-rata dan nilai <i>correlation</i> kualitas pelayanan GrabBike dan Go-ride di Kelurahan Rawa Terate .....	46
4.5.2.	Nilai rata-rata dan nilai <i>correlation</i> kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate .....	47

4.5.3.	Analisis perbandingan kualitas pelayanan pada pengguna transportasi <i>online</i> GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.....	47
4.5.4.	Analisis perbandingan kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-ride di Kelurahan rawa Terate .....	49
4.6.	Hasil dan Pembahasan .....	50
4.7.	Temuan Hasil Penelitian.....	51
4.7.1.	Perbandingan kualitas pelayanan GrabBike dengan Go-Ride .....	51
4.7.2.	Perbandingan kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride .....	52
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1.	Simpulan.....	53
5.2.	Saran .....	53
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Selanjutnya .....	53
	DAFTAR REFERENSI .....	55
	LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Indikator Kepuasan Pelanggan.....	30
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Kualitas Pelayanan .....	31
<b>Tabel 3.3.</b> Pengukuran Skala Likert .....	32
<b>Tabel 4.1.</b> Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
<b>Tabel 4.2.</b> Data Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	40
<b>Tabel 4.3.</b> Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
<b>Tabel 4.4.</b> Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
<b>Tabel 4.5.</b> Data Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan (Rp/bln).....	42
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike.....	44
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GoRide.....	45
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas .....	46
<b>Tabel 4.9.</b> Paired samples statistic.....	46
<b>Tabel 4.10.</b> Paired samples statistic.....	47
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Output SPSS Uji Beda Dua Rata-rata kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi online GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.....	48
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Output SPSS Uji Beda Dua Rata-rata kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi online GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.....	49

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1. 1.</b> Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan.....	3
<b>Gambar 2. 1.</b> Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
<b>Gambar 2. 2.</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	57
<b>Lampiran 2.</b> Identitas Responden .....	63
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Skor Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike .....	68
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Skor Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Go-Ride .....	73
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan GrabBike .....	78
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kepuasan Pelanggan GrabBike .....	79
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan Go-Ride .....	80
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Go-Ride .....	81
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike .....	82
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Go-Ride .....	83
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan GrabBike dan Go-Ride .....	84
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Uji Beda Dua Rata-rata Kualitas Pelayanan GrabBike dan Go-Ride .....	85
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Nilai Rata-rata Kepuasan Pelanggan GrabBike dan Go-Ride .....	85
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Uji Beda Dua Rata-rata Kepuasan Pelanggan GrabBike dan Go-Ride .....	86



	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 15.</b> Surat Keterangan Riset .....	87
<b>Lampiran 16.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	89