

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN TRANSPORTASI *ONLINE GRAB (GRABCAR)*
SEBAGAI ANGKUTAN WISATA**

(STUDI KASUS PADA WISATAWAN OBJEK WISATA AMANZI WATER PARK)



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : MUHAMMAD SAFRIUDIN
NPM : 0617 4061 1624**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN TRANSPORTASI *ONLINE GRAB (GRABCAR)*
SEBAGAI ANGKUTAN WISATA**

(STUDI KASUS PADA WISATAWAN OBJEK WISATA AMANZI *WATER PARK*)



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Nama : MUHAMMAD SAFRIUDIN
NPM : 0617 4061 1624**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

**Palembang, Agustus 2021
Pembimbing II,**

**Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195904211989102001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**

LEMBAR PENGESAHAN


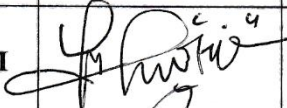
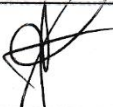
Nama : Muhammad Safriudin
NPM : 061740611624
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi *Online Grab (GrabCar)* Sebagai Angkutan Wisata (Studi Kasus Pada Wisatawan Objek Wisata Amanzi *Water Park*)

Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada: Rabu

Tanggal: 28 Juli 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si		02/2021 /08
2.	Dra. Yusleli Herawati, M.M		2/2021 /8
3.	Rini, S.E., M.AB		6/2021 Agustus

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Safriudin
NPM : 061740611624
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi *Online Grab (Grabcar)* Sebagai Angkutan Wisata (Studi Kasus Pada Wisatawan Objek Wisata Amanzi *Water Park*)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang,
Penulis

Muhammad Safriudin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi *Online Grab (Grabcar)* Sebagai Angkutan Wisata (Studi Kasus Pada Wisatawan Objek Wisata Amanzi *Water Park*)” tepat pada waktunya. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan GrabCar sebagai angkutan wisata.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2021

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Life isn't how to survive the storm,
it's about how to dance in the rain.”*

-Taylor Swift

PERSEMBAHAN:

- ❖ Orang Tua Tersayang
- ❖ Dosen pembimbing yang penulis hormati
- ❖ Dosen-dosen yang penulis hormati
- ❖ Teman-teman yang penulis banggakan
- ❖ Politeknik Negeri Sriwijaya yang penulis banggakan

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Penulis yang telah membantu, membimbing serta memotivasi penulis dalam menulis Skripsi ini.
6. Ibu Lisnini, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang telah membantu, membimbing serta memotivasi penulis dalam penulisan Skripsi ini.
7. Mamak, Bapak, dan seluruh keluarga yang senantiasa selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis.
8. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Sahabat-Sahabat terdekat penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan kelas BPA 2017 yang penulis cintai dan banggakan.
11. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for tryna do more right than wrong, and for just being me at all times.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari ketepatan waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan, kemudahan, kenyamanan dan atribut pendukung pelayanan terhadap keputusan menggunakan transportasi *online* Grab (*GrabCar*) sebagai angkutan wisata. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung dan daring dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling purposive*, dengan kriteria yakni wisatawan yang pernah menggunakan *GrabCar* untuk menuju ke objek wisata Amanzi *Water Park* minimal 1 kali. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu, kemudahan dan kenyamanan pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata. Akurasi serta kesopanan dan keramahan pelayanan secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata. Atribut pendukung pelayanan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata. Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata. Variabel kenyamanan pelayanan sebagai faktor paling dominan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,609.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Akurasi, Kesopanan dan Keramahan, Kemudahan, Kenyamanan, Atribut Pendukung, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality consisting of punctuality, accuracy, politeness and friendliness, ease, comfort and attributes supporting services to the decision to use Grab's online transportation (GrabCar) as a tourist transportation. Research methods use quantitative research methods. Data collection by means of the distribution of questionnaires directly and online with a total sample of 100 respondents. Sampling techniques using purposive sampling method, with the criteria that tourists who have used GrabCar to go to amanzi water park attraction at least once. Data analysis using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results showed that punctuality, ease and comfort of service partially positively and significantly influenced the decision to use GrabCar as a tourist transportation. The accuracy and courtesy and friendliness of the service partially negatively and insignificantly affect the decision to use GrabCar as a tourist transportation. The attributes of supporting the service have a positive but insignificant effect on the decision to use GrabCar as a tourist transportation. The quality of service simultaneously has a significant impact on the decision to use GrabCar as a tourist transportation. Variable service comfort as the most dominant factor with a regression coefficient value of 1,609.

Keywords: Quality of Service, Timeliness, Accuracy, Politeness and Friendliness, Ease, Comfort, Supporting Attributes, Usage Decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pelayanan.....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Keputusan Pembelian	14
2.3.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	14
2.3.2 Pihak-Pihak Dalam Keputusan Pembelian	15
2.3.3 Dimensi Keputusan Pembelian <i>Online</i>	16
2.4 Transportasi <i>Online</i>	16
2.4.1 Pengertian Transportasi <i>Online</i>	16
2.5 Angkutan Wisata	17
2.5.1 Pengertian Angkutan Wisata	17
2.6 Kerangka Berpikir	18
2.7 Hipotesis Penelitian	19
2.8 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian	28

3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	29
3.4 Populasi Dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	30
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Riset Lapangan (<i>Field Research</i>)	31
3.6 Skala Pengukuran	32
3.7 Instrumen Penelitian	33
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Analisis Data Deskriptif	34
3.8.2 Pengujian Asumsi Klasik	35
3.8.3 Uji Validitas.....	36
3.8.4 Uji Reliabilitas.....	37
3.8.5 Uji Hipotesis	37
3.8.6 Analisis Regresi Linear Berganda	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1 Profil Perusahaan Grab.....	40
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan Grab	42
4.1.3 Bidang Usaha Perusahaan Grab	42
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	44
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	46
4.3 Analisis Deskriptif	46
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu Pelayanan (X1)	46
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Akurasi Pelayanan (X2).....	48
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan (X3).....	49
4.3.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Pelayanan (X4)	50
4.3.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kenyamanan Pelayanan (X5)	52
4.3.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Atribut Pendukung Pelayanan (X6)	53
4.3.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan (Y)	54
4.4 Uji Instrumen.....	56
4.4.1 Uji Validitas.....	56
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	58

4.5 Uji Asumsi Klasik	59
4.5.1 Uji Normalitas	59
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	61
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.6.1 Uji Signifikasi Parsial (Uji T).....	68
4.6.2 Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	71
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.7 Pembahasan	74
4.7.1 Pengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Keputusan Menggunakan <i>Grabcar</i> Ke Objek Wisata Amanzi <i>Water Park</i>	74
4.7.2 Pengaruh Akurasi Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Grabcar</i> Ke Objek Wisata Amanzi <i>Water Park</i>	75
4.7.3 Pengaruh Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Grabcar</i> Ke Objek Wisata Amanzi <i>Water Park</i>	76
4.7.4 Pengaruh Kemudahan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Grabcar</i> Ke Objek Wisata Amanzi <i>Water Park</i>	78
4.7.5 Pengaruh Kenyamanan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Grabcar</i> Ke Objek Wisata Amanzi <i>Water Park</i>	79
4.7.6 Pengaruh Atribut Pendukung Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Grabcar</i> Ke Objek Wisata Amanzi <i>Water Park</i>	80
4.7.7 Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan, Kemudahan Pelayanan, Kenyamanan Pelayanan Dan Atribut Pendukung Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Grabcar</i> Ke Objek Wisata Amanzi <i>Water Park</i>	82
4.7.8 Variabel Independent Yang Paling Dominan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Konsumen Memilih Transportasi Online.....	2
Gambar 1.2 Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	18
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Grab	40
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas	60
Gambar 4.3 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Penurunan Pertumbuhan Grab	5
Tabel 1.2 Data Pengunjung Objek Wisata Di Kota Palembang.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 3.2 Klasifikasi CSR.....	33
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Grabcar</i>	46
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Ketepatan Waktu Pelayanan (X)	47
Tabel 4.8 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu Pelayanan (X)	47
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Akurasi Pelayanan	48
Tabel 4.10 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Akurasi Pelayanan	48
Tabel 4.11 Frekuensi Variabel Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan.....	49
Tabel 4.12 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan	50
Tabel 4.13 Frekuensi Variabel Kemudahan Pelayanan	50
Tabel 4.14 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan Pelayanan	51
Tabel 4.15 Frekuensi Variabel Kenyamanan Pelayanan.....	52
Tabel 4.16 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kenyamanan Pelayanan	52
Tabel 4.17 Frekuensi Variabel Atribut Pendukung Pelayanan	53
Tabel 4.18 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Atribut Pendukung Pelayanan	54
Tabel 4.19 Frekuensi Variabel Keputusan Penggunaan	55
Tabel 4.20 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan	56
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas – One Sample Kolmogrov-Smirnov	59
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.26 Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.27 Uji Parsial (Uji T)	68
Tabel 4.28 Uji Statistik F	72
Tabel 4.29 Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tanda Persetujuan Revisi
Lampiran 2	Lembar Revisi
Lampiran 3	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 4	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 5	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 6	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 8	Kuesioner
Lampiran 9	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 10	Daftar Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 11	Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas Data
Lampiran 13	Hasil Uji Reliabilitas Data
Lampiran 14	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 15	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Langsung Di Lokasi Peneliti