

**KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK ONLINE DI
KALANGAN MAHASISWA POLITEKNIK
NEGERI SRIWIJAYA PROGRAM
STUDI D III TEKNIK LISTRIK**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Polteknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**POGI ANTONI
NPM 061930600132**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK ONLINE DI
KALANGAN MAHASISWA POLITEKNIK
NEGERI SRIWIJAYA PROGRAM
STUDI D III TEKNIK LISTRIK



LAPORAN AKHIR

OLEH:

POGI ANTONI
NPM 061930600132

Menyetujui,

Palembang, Juli 2022

Pembimbing I,

Yahya, SE, M.Si.
NIP 195845081990031002

Pembimbing II,

Dr. Sari Lestari Z Ridho, M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

Dr. Heri Setiawan S.E., M.AB.
NIP 1976022220002121001

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pogi Antoni

NPM : 061930600132

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Marketing

Judul Laporan Akhir : Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Online Di
Kalangan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya
Program Studi DIII Teknik Listrik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang,.....2022

Yang membuat pernyataan,



NPM 061930600132

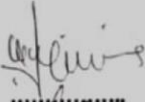

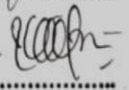
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Pogi Antoni
NPM : 061930600132
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Marketing
Judul Laporan Akhir : Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Online Di
Klangan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya
Program Studi D III Teknik Listrik

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan
LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal : 12 Agustus 2022

TIM PENGUJI

No.	<u>Nama</u>	<u>TandaTangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Titi Andriyani, S.E., M.Si. Ketua Penguji		21/08/22
2.	Afrizawati, S.E., M.Si. Anggota Penguji		23/08/22
3.	Keti Purnama Sari, S.E., M.Si. Anggota Penguji		12/08/22

MOTTO:

“Setetes keringat orang tua ku selangkah aku harus maju”(penulis)

“Susah dan sulit yang kamu lakukan hari ini adalah proses mu menuju kemudahan” (penulis)

Kupersembahkan kepada:

- *Ayah & Ibuku Tersayang*
- *Saudara-saudara ku*
- *Sahabatku, Dosen dan Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karena dengan pertolongan, rahmat, hidayah dan kemudahan-Nya Penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Kepuasan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Online Di Kalangan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi DIII Teknik Listrik”**.

Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis. Sepenuhnya Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga menjadikan laporan ini belum sempurna.

Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menyempurnakan laporan ini agar dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin....

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pelaksanaan penulisan Laporan Akhir ini saya banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan keterangan baik secara lisan maupun tertulis, dukungan secara moril maupun materil dari berrbagi pihak yang terlibat.

Maka dalam kesempatan ini perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. 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. Bapak Yahya, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
5. Ibu Dr. Sari Lestari Z Ridho, M.Ec.,CHE selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
6. Seluruh dosen dan staff pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Staff Jurusan Teknik Elektro yang sudah memberikan izin untuk pengambilan data
8. Kedua orang tua saya yang telah mendukung dan memberikan bantuan baik materi maupun do'a .
9. Keluarga, kerabat yang terlibat dalam pendidikan saya baik secara materi maupun spiritual.
10. Sahabat-sahabat terbaikku Dhea, Ainun, Ulan, Neos, Wesly, Semar, Kiki, Sabita, Icha dan Natasya yang telah membantu saya dalam menyebarkan kuisisioner, pengambilan data sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini

11. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2019 Program Studi DIII Administrasi Bisnis khususnya 6NB yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan laporan ini
12. Teruntuk diriku sendiri, terima kasih untuk tidak menyerah dan tetap bertahan sejauh ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan doanya kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Online Di Kalangan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi DIII Teknik Listrik. Teori pendukung yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, Teori Pemasaran Online, Teori Media Online, dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian mengenai kepuasan penggunaan aplikasi Gojek online adalah bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana gambaran atau tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan fitur yang disediakan oleh aplikasi Gojek online. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi DIII Teknik Listrik yang pernah menggunakan aplikasi Gojek online berjumlah 446 Mahasiswa. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin Sujarweni dari populasi keseluruhan diperoleh 82 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan mengenai penggunaan aplikasi gojek online untuk mendapatkan data pribadi dari responden, selain dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner penelitian ini juga menggunakan metode studi kepustakaan dalam menggumpulkan data-data untuk mendapatkan keterangan teoritis. Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat dari kepuasan penggunaan aplikasi Gojek online oleh para pengguna di kalangan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi DIII Teknik Listrik menggambarkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi hasil ini dapat dilihat pada hasil yang diolah pada masing-masing faktor kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini untuk tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan cukup tinggi semoga hal ini terus dapat ditingkatkan bagi perusahaan dan pelanggan.

Kata kunci: Transportasi, Kepuasan

ABSTRACT

This research was entitled The Satisfaction Of The Use Of The Online Gojek Application Among Students Of The Electrical Engineering DIII Study Program State Of Sriwijaya Polytechnic. Supporting theories used in this research included, Online Marketing, Online Media, and Customer Satisfaction theories. Research on the satisfaction of using the online Gojek application was aimed to find out how the description or level of consumer satisfaction in using the features provided by the online Gojek application. The population in this study was all students of the Electrical Engineering DIII Study Program who had used the online Gojek application, totaling 446 students. Determination of the sample using the formula of Slovin Sujarweni from the overall population was obtained eighty two respondents. The sampling technique used is Proportionate Stratified Random Sampling. This research was conducted using a data collection method by a questionnaire containing questions or statements regarding the use of the online gojek application to get personal data from respondents, in addition to questionnaires. This research also used a library study method to collect data for obtains theoretic information. The results of this study showed that the level of satisfaction using of online Gojek applications by students of the Electrical Engineering Study Program of Sriwijaya State Polytechnic was fairly high level of satisfaction. It could be seen in the result processed on each factor of customer satisfaction. The results of this study, the level of satisfaction was quite high. Hopefully this could continue to be improved for the company and customers.

Keywords: Transportation, Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Analisa Data.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Online (<i>Online Marketing</i>).....	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran Online	15
2.1.2 Manfaat Pemasaran Online	16
2.2 Media Online	18
2.2.1 Pengertian Media Online	18
2.2.2 Karakteristik Umum Media Online	19
2.2.3 Fungsi dan Manfaat Media Online	20
2.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	23

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia.....	26
3.2.1 Visi PT. Gojek Indonesia	26
3.2.2 Misi PT. Gojek Indonesia	26
3.3 Logo PT. Gojek Indonesia	26
3.4 Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia.....	27
3.5 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia.....	27
3.6 Deskripsi Tugas	29
3.7 Fitur-fitur Yang Ditawarkan	31
3.8 Kerangka Konsep	33
3.8.1 Pengertian Operasional	33
3.9 Identitas Responden	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Perhitungan Faktor Kepuasan Pelanggan.....	39
4.1.1 Perhitungan Faktor Emotional	39
4.1.2 Perhitungan Faktor Biaya	45
4.1.3 Perhitungan Faktor Kualitas	49
4.1.4 Perhitungan Faktor Harga.....	53
4.2 Perhitungan Akumulasi Masing-Masing Faktor	58
4.2.1 Akumulasi Faktor Emotional	58
4.2.2 Akumulasi Faktor Biaya	59
4.2.3 Akumulasi Faktor Kualitas	59
4.2.4 Akumulasi Faktor Harga.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Program Studi DIII Teknik Listrik.....	8
2. Tabel 1.2 Perhitungan Jumlah Sampel.....	10
3. Tabel 1.3 Sekala Likert	11
4. Tabel 1.4 Interpretasi Skor	12
5. Tabel 3.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	35
6. Tabel 3.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
7. Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Masuk	36
8. Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pengalaman Pertama Menggunakan Gojek.....	36
9. Table 3.5 Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Fitur Gojek dalam Tiga Bulan Terakhir.....	37
10. Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Jenis Fitur Aplikasi Gojek Online Yang Sering Digunakan.....	38
11. Tabel 4.1 Aplikasi Gojek Online Memiliki Fitur Yang Dapat Dengan Mudah dan Cepat Diakses Oleh Pengguna Yang Ingin Menggunakan Fitur-fitur Tersebut.....	39
12. Tabel 4.2 Aplikasi Gojek Online Menyediakan Fitur Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan.....	40
13. Tabel 4.3 Aplikasi Gojek Online Mampu Menyediakan Apa Yang Dipesan Konsumen Secara Baik dan Sesuai.....	41
14. Tabel 4.4 Pelanggan Pengguna Fitur Aplikasi Gojek Online Merasa Puas Dengan Fitur Yang Ditawarkan	42
15. Tabel 4.5 Aplikasi Gojek Online Mampu Menyediakan Fitur Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pengguna	43
16. Tabel 4.6 Aplikasi Gojek Online Dapat Diakses Kapan Saja Oleh Pengguna Tanpa Adanya Batasan Waktu	45

Halaman

17. Tabel 4.7 Aplikasi Gojek Online Dapat Diakses Dimana Saja Oleh Pengguna Tanpa Adanya Batasan Tempat	46
18. Tabel 4.8 Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Gojek Online Mudah Diakses Atau Dipesan Oleh Pelanggan	47
19. Tabel 4.9 Fitur Yang Disediakan Oleh Aplikasi Gojek Online Sangat Mengutamakan Kebutuhan Pelanggan	48
20. Tabel 4.10 Fitur-fitur Yang Disediakan Oleh Aplikasi Gojek Online Lebih Mudah dan Cepat Diakses Dibandingkan Dengan Aplikasi Transportasi Online Lainnya.....	50
21. Tabel 4.11 Aplikasi Gojek Online Menyediakan Fitur Terbaru Yang Inovatif Yang Menarik Digunakan Oleh Pengguna.....	51
22. Tabel 4.12 Fitur-fitur Yang Disediakan Oleh Aplikasi Gojek Online Lebih Terbaru dan Inovatif Dibandingkan Dengan Aplikasi Transportasi Online Lainnya.....	52
23. Tabel 4.13 Fitur yang disediakan oleh aplikasi Gojek Online Lebih Baik Dibandingkan Dengan Fitur Yang Disediakan Aplikasi Transportasi Online Lainnya	53
24. Tabel 4.14 Proses Pembayaran Dalam Menggunakan Fitur Dari Aplikasi Gojek Online Sangat Mudah dan Tidak Merepotkan	54
25. Tabel 4.15 Harga Yang Ditawarkan Dari Fitur Aplikasi Gojek Online Merupakan Yang Paling Murah Dibandingkan Dengan Transportasi Online Lainnya.....	55
26. Tabel 4.16 Harga Yang Ditawarkan Dari Fitur Aplikasi Gojek Online Relatif Terjangkau	56
27. Tabel 4.17 Harga Yang Harus Dibayarkan Kepada Aplikasi Gojek Online Sesuai Dengan Jarak Tempuh Yang Dituju Oleh Pelanggan.....	57
28. Tabel 4.18 Daftar Faktor Kepuasan Pelanggan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Gambar 3.1 Logo PT Gojek Indonesia27
2. Gambar 3.2 Struktur Organisasi Pusat PT Gojek Indonesia28
3. Gambar 3.3 Struktur Organisasi Regional PT. Gojek Indonesia28

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengambilan Data
2. Lembar Kesepakatan Bimbingan
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan
4. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
6. Kuisioner
7. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir