

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK *ONLINE* "GRAB"  
(Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:  
RAYSSA RAHMAWATI KUSUMA  
NPM 061930601510**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK ONLINE "GRAB"  
(Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:**

**RAYSSA RAHMAWATI KUSUMA  
NPM 061930601510**

**Menyetujui,**

**Palembang, Agustus 2022**

**Pembimbing I,**

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M  
NIP 196106051989032002**

**Pembimbing II,**

**Afrizawati M., S.E., M.S  
NIP 198004112006042002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 19760222202121001**

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

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rayssa Rahmawati Kusuma  
NPM : 061930601510  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ojek Online "Grab" (Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya)

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/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/penyalin 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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Rayssa Rahmawati Kusuma  
NPM 061930601510

## LEMBAR PENGESAHAN


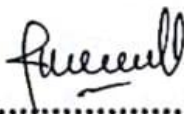

Nama : Rayssa Rahmawati Kusuma  
NPM : 061930601510  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ojek Online "Grab" (Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya)

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

Pada Hari:

Tanggal:

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> KetuaPenguji	 .....	.....
2.	<u>Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji	 .....	.....
3.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M</u> Anggota Penguji	 .....	.....

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**"Siapapun dirimu, jadilah yang terbaik." - Abraham Lincoln**

**"Impikan, harapkan, dan wujudkan" – Penulis**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Dosen Pembimbing**
- **Sahabat-Sahabat ku**
- **Teman-teman kelas 6ND**
- **Kucing-kucing ku tercinta**
- **Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini.

Laporan Akhir ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ojek *Online* “Grab” (Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya)”. Laporan akhir ini membahas tentang persentase tingkat kepuasan para pelanggan terhadap Aplikasi Ojek *Online* Grab yang digunakan oleh Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya yang sekarang sedang *Booming* serta untuk memenuhi syarat pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari Laporan Akhir ini banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Dan penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan ini.

Palembang,        Juli 2022

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan banyak terima kasih dan rasa hormat kepada yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Dip Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir.
5. Ibu Afrizawati M.,S.E.,M.S, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Bapak Wagiran, selaku karyawan dibagian Akademik Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak membantu penulis dalam mengambil data dibagian Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Semua Bapak/Ibu Dosen Pengajar serta Staf di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmu kepada Penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kedua orang tua ku tercinta Papi Rudi Kusuma dan Mami Hilda Chirawati Rashid yang turut memberikan dukungan, nasihat dan semangat serta doa kepada penulis.
9. 12 Kucing-kucing penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu nama mereka yang selalu bisa menghibur dan menaikkan mood penulis untuk segera menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.
10. Partner terbaik dalam hidup penulis Kaukab Al-Hafiiz Nusantara yang selalu memberikan semangat serta dukungan.

11. Teman-teman seperjuangan kelas 6ND Jurusan Administrasi Bisnis.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
13. Almamater tercinta.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing, membantu dan memberi dukungan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, Juli 2022

Penulis



## ABSTRAK

Laporan Akhir ini membahas mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ojek *Online* Grab. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna Aplikasi Ojek *Online* Grab Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya. Data penelitian ini diambil dari kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan Aplikasi Ojek *Online* Grab. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Data hasil kuisisioner diukur berdasarkan skala likert dan dihitung dengan Interpretasi Skor. Tingkat kepuasan Pelanggan diukur berdasarkan dimensi Kepuasan Pelanggan menggunakan teori faktor utama menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu Kualitas Produk (*Product Quality*), Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Harga (*Price*), Biaya (*cost*), dan Faktor Emosional (*Emotional Factor*). Manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas Pelanggan Aplikasi Ojek Online Grab pada Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya. Dari lima dimensi Kepuasan Pelanggan yang telah diteliti, Aplikasi Ojek *Online* Grab dinilai sangat memuaskan oleh pelanggannya dengan skor persentase rata-rata 86,08%. Berdasarkan hasil dari perhitungan kelima dimensi Kepuasan Pelanggan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dimensi yang paling tertinggi yaitu dimensi Kualitas Produk (*Product Quality*) yaitu sebesar 88,3% dan yang terendah yaitu dimensi Harga (*Price*) sebesar 84,8%. Berdasarkan hasil analisa pada pembahasan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa: Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya sangat puas dengan Aplikasi Ojek *Online* Grab, dan alasan terbanyak pengguna Aplikasi ini karena harga yang murah dan banyak promo yang didapatkan. Penulis menyarankan Aplikasi Ojek Online Grab untuk selalu menjaga yang baik agar pelanggan selalu puas dengan Aplikasi Ojek ini dan tidak beralih ke aplikasi lain.

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

*This Final Report discusses the Level of Customer Satisfaction with Users of the Grab Online Transportation Application. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction for users of the Grab Online Transportation Application Case Study of Sriwijaya State Polytechnic Student). This research data was taken from questionnaires distributed to related parties to the Grab Online Transportation Application customers. This research uses qualitative and quantitative methods. Questionnaire data were measured based on a Likert scale and calculated by Score Interpretation. The level of customer satisfaction is measured based on the dimensions of customer satisfaction using the theory of the main factors determining the level of customer satisfaction, including Product Quality, Service Quality, Price, Cost, and Emotional Factor. The benefit of this research is to find out how satisfied the Grab Online Transportation application customers are with Sriwijaya State Polytechnic students. Of the five dimensions of Customer Satisfaction that have been studied, the Grab Online Transportation application is considered very satisfying by its customers with an average percentage score of 86.08%. Based on the results of the calculation of the five dimensions of Customer Satisfaction used to measure the level of customer satisfaction, the highest dimension is the Product Quality dimension, which is 88.3% and the lowest is the Price dimension, which is 84.8%. Based on the results of the analysis in the discussion, the authors can conclude that: Sriwijaya State Polytechnic students are very satisfied with the Grab Online Transportation Application, and the reason most users of this application are because of the low price and lots of promos they get. The author recommends the Grab Online Transportation Application to always maintain the good ones so that customers are always satisfied with this Ojek Application and do not switch to other applications.*

**Keyword:** *customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman:</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
a. Jenis Data .....	7
b. Sumber Data.....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	9
a. Populasi.....	9
b. Sampel.....	10
1.5.5 Analisa Data .....	12

<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1	Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.1	Definisi Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.2	Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3	Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.4	Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan .....	17
2.1.5	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2	Pengertian Ojek <i>Online</i> .....	19
2.3	Pengertian Aplikasi <i>Online</i> .....	19
2.4	Kerangka Berfikir .....	20
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
1.2	Logo, Visi, Misi, dan Moto Perusahaan .....	22
1.2.1	Logo Perusahaan .....	22
1.2.2	Visi Perusahaan.....	22
1.2.3	Misi Perusahaan .....	22
1.2.4	Moto Perusahaan.....	22
1.3	Struktur Organisasi .....	23
1.4	Fitur-Fitur Aplikasi Ojek Online Grab .....	23
1.5	Kelebihan Dari Aplikasi Ojek Online Grab .....	23
1.6	Kebijakan Grab pada Masa Pandemi Covid-19 .....	24
1.7	Responden .....	26
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ojek <i>Online GRAB</i> .....	30
4.1.1	Kualitas Produk ( <i>Product Quality</i> ).....	31
4.1.2	Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	34
4.1.3	Harga ( <i>Price</i> ).....	36
4.1.4	Biaya ( <i>Cost</i> ).....	39
4.1.5	Faktor Emosional ( <i>Emotional Factor</i> ) .....	41
4.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	45
4.2.1	Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	45
4.2.2	Manfaat Hasil Penelitian .....	50
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	53

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman:</b>
Tabel 1.1 Komposisi Mahasiswa Terdaftar Pada Semester Genap.....	9
Tabel 1.2 Perhitungan Jumlah Sampel.....	11
Tabel 1.3 <i>Scoring</i> Untuk Jawaban Kuisisioner.....	13
Tabel 1.4 Interpretasi Skor/Angka .....	13
Tabel 3.1 Jumlah Responden Tiap Jurusan.....	26
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4.1 <i>Scoring</i> Untuk Jawaban Kuisisioner.....	29
Tabel 4.1 Interpretasi Skor/Angka .....	29
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk (Product Quality) .....	31
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	34
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Harga (Price) .....	37
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Biaya (Cost) .....	39
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Emosional (Emotional Factor).....	43
Tabel 4.8 Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek <i>Online Grab</i> .....	45
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek <i>Online Grab</i> .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman:</b>
Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Grab .....	3
Gambar 1.2 Persentase Jasa Transportasi Online Yang Sering Digunakan .....	4
Gambar 2.1 Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 3.1 Logo Aplikasi Ojek <i>Online</i> Grab .....	22
Gambar 3.2 Kebijakan Grab Pada Masa Pandemi Covid-19.....	24
Gambar 3.3 Pemberitahuan Kelengkapan Vaksin Pengemudi Grab .....	25
Gambar 3.4 Notifikasi Dari Aplikasi Ojek <i>Online</i> Grab.....	26

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Rekomendasi LA
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Data Mentah Dari Akademik dan Kemahasiswaan
4. Struktur Organisasi Grab
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
7. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
8. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
9. Lembar Kuesioner
10. Hasil Kuesioner
11. Lembar Alasan Responden
12. Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
13. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir