

**PERSEPSI KUALITAS JASA TRANSPORTASI ONLINE GRABBIKE
(Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**SUMIRAH
0615 3060 2202**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2018**

PERSEPSI KUALITAS JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GRABBIKE

(Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Sriwijaya)



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Sumirah
NPM 0615 3060 2202**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
NIP 195803201989101001**

Pembimbing II,

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP196008061989101001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sumirah
NPM : 0615 3060 2202
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Kualitas Jasa Transportasi *Online* GrabBike
(Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis
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 bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan 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 2018

Yang Membuat Pernyataan,


Sumirah
NPM 061530602202

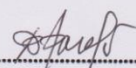
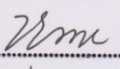
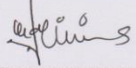
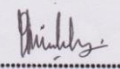
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Sumirah
NPM : 0615 3060 2202
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Kualitas Jasa Transportasi *Online* GrabBike
(Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapkan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 3 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M.</u> Ketua		9 Agustus 2018
2.	<u>Desloehal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D</u> Anggota		9 Agustus 2018
3.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		8 Agustus 2018
4.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M.</u> Anggota		13 Agustus 2018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

NIAT, TEKAD, dan ACTION

Raih tiga kunci kesuksesan. Jangan pernah menyerah untuk meraih kesuksesan.

(Penulis)

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.
(HR. Ahmad, Thabrani, Daruqutni).

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Ibu Bapak Tercinta**
- ❖ **Kedua Pembimbingku**
- ❖ **Saudara-Saudariku Tersayang**
- ❖ **Andri Wijaya**
- ❖ **Teman dan Sahabatku**
- ❖ **Sahabat-Sahabat Kelas 6 NF**
- ❖ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “Persepsi Kualitas Jasa Transportasi *Online GrabBike* (Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya). Penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas mengenai Persepsi Kualitas Jasa Transportasi *Online GrabBike*, dimana penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas jasa yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Adiministrasi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT dan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Ibu Lisnini, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Kgs. Fauzi dan Ibu Aisyah yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnnya untuk penulis dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Saudariku semata wayang Cek Mitha yang selalu memberikan saran dan masukan selama pembuatan laporan akhir, dan kedua Saudaraku Fadli dan Fahmi.

9. Andri Wijaya yang telah menemani dari awal sampai akhir kuliah. Kita mulai lagi dari nol ya.
10. Sahabat penulis Tanti, Yusuf, Dionanda dan Rivan yang selalu ada dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
11. Sahabat penulis dikelas 6 NF Fitria, Novika, Nuraini, Berliana dan Rizqani. Terimakasih sudah memberikan masukan dalam Laporan Akhir ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6NF

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui persepsi kualitas jasa transportasi *online* GrabBike pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Penilaian persepsi dilakukan dengan menilai 5 indikator kualitas jasa yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan jumlah responden sebesar 65 responden. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan analisis data kuantitatif dan kualitatif menggunakan rumus interpretasi skor dan skala likert. Hasil dari analisis diketahui bahwa indikator terbesar terdapat pada keandalan dengan skor 84,3 persen atau interpretasi sangat kuat. Sedangkan skor terkecil terdapat pada indikator empati dengan skor 77,3 persen atau interpretasi kuat. Secara keseluruhan persepsi kualitas jasa transportasi *online* GrabBike pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya adalah baik dengan skor 80,34 persen atau interpretasi kuat.

Kata Kunci: Persepsi, kualitas jasa, transportasi online, Mahasiswa, GrabBike.

ABSTRACT

This final report was made with the aim to know the perception of the quality of GrabBike online transportation service to the students of the Department of Business Administration of the State Polytechnic of Sriwijaya. Perception assessment is done by assessing 5 indicators of service quality, namely reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy. This research was conducted at the Department of Business Administration of State Polytechnic of Sriwijaya with 65 respondents. The method used is a questionnaire with the analysis of quantitative and qualitative data using the interpretation of scores and likert scales. The results of the analysis revealed that the largest indicator is in reliability with a score of 84.3 percent or very strong interpretation. While the smallest score is in the indicator empathy with a score of 77.3 percent or strong interpretation. Overall perception of GrabBike online transportation service quality to the students of Department of Business Administration of State Polytechnic of Sriwijaya is very good with score 80,34 percent or strong interpretation.

Keywords: Perception, service quality, online transportation, Student, GrabBike.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penulisan	7
1.4.2 Manfaat Penulisan	7
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	8
1.5.3 Populasi dan Sampel	8
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	10
1.5.5 Analisa Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Persepsi.....	13
2.1.1 Pengertian Persepsi	13
2.1.2 Proses Pemahaman Persepsi	13
2.1.3 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	14
2.2 Jasa.....	14
2.2.1 Pengertian Jasa.....	14

		Halaman
	2.2.2 Karakteristik Jasa	15
	2.2.3 Klasifikasi Jasa	15
2.3	Kualitas Jasa	17
	2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	17
	2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.4	Pelanggan.....	18
2.5	Transportasi <i>Online</i>	19
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	22
3.3	Bidang Usaha Perusahaan.....	22
3.4	Struktur Organisasi.....	23
3.5	Uraian Tugas.....	24
3.6	Profil Responden	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Persepsi Kualitas Jasa Transportasi <i>Online</i> GrabBike Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.....	31
4.2	Dimensi Persepsi Kualitas Jasa yang Paling Dominan.....	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 3.1 Logo Grab	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	24

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori Transportasi <i>Online</i>	4
Tabel 1.2 Skala Likert	11
Tabel 1.3 Interpretasi Skor.....	12
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Semester	27
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas Perjalanan.....	28
Tabel 3.4 Hasil Persentase Keseluruhan	39
Tabel 4.1 Persepsi Kualitas Jasa Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	33
Tabel 4.2 Persepsi Kualitas Jasa Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	36
Tabel 4.3 Persepsi Kualitas Jasa Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	39
Tabel 4.4 Persepsi Kualita Jasa Pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	41
Tabel 4.5 Persepsi Kualita Jasa Pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir di Jurusan
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Kuesioner