

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GO-JEK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Non Rekayasa 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:

Nuraini

NPM 061530602199

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GO-JEK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Non Rekayasa 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:
Nuraini
NPM 061530602199**

**Menyetujui,
Pembimbing I,**

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

Pembimbing II,

**Dr. Markoni Badri, S.E., MBA.
NIP 196103251989031001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

#

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuraini
NPM : 0615 3060 2199
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Go-jek Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa
Non Rekayasa 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,



Nuraini

NPM 061530602199

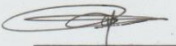

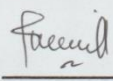
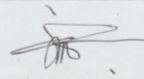
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Nuraini
NPM : 061530602199
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Go-jek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Non Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya)

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 03 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Esya Al hadi, S.E., M.M.</u>		<u>06 Agustus 2018</u>
2.	<u>M Riska Maulana, S.E., M.Si.</u>		<u>09 Agustus 2018</u>
3.	<u>Dr. Neneng Miskivah, S.E., M.Si.</u>		<u>13/8 - 2018</u>
4.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.</u>		<u>08 Agustus 2018</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Mendengarkan adalah bagian terpenting dari pelayanan berkualitas.”

(Djajendra)

“Pemenuhan harapan konsumen merupakan cara terbaik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.”

(Nuraini)

Saya Persembahkan Untuk:

- ***Orang Tua Tercinta***
- ***Saudara-Saudaraku***
- ***Dosen yang Kubanggakan***
- ***Sahabat-Sahabatku***
- ***Keluarga 6 NF***
- ***Almamaterku***

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan pertolongan-Nya Laporan Akhir yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Go-jek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Non Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya)** dapat diselesaikan. Laporan Akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini membahas tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Go-jek berupa bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) agar tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dan untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan. Laporan akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 344 responden. Responden ditentukan dengan menggunakan teknik *Proportional Stratified Random Sampling*. Selanjutnya digunakan *Purposive Sampling* untuk mengambil sampel per jurusan. Dari hasil perhitungan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan Go-jek mempengaruhi kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya sebesar 43,8% dan sisanya dipengaruhi faktor lain. Dimensi daya tanggap merupakan yang paling dominan karena mempunyai koefisien regresi paling besar yaitu 30,1%.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam Penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Dipl Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyusun Laporan Akhir ini.
5. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., MBA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyusun Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen pengajar dan Staf administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Orang tua dan saudaraku tercinta yang telah memberikan dukungan, nasihat, semangat serta mendoakan dalam penyelesaian Laporan Akhir.
8. Teman-teman yang senantiasa ada dalam suka maupun duka dan telah memberikan masukan serta semangat berjuang dalam penyelesaian Laporan Akhir.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam pembuatan penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan ridho dan berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Demikianlah dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna Go-jek dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna Go-jek. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan non rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna Go-jek. Sampel yang diambil sebanyak 344 responden yang kemudian dibagi per jurusan dengan menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling* dan selanjutnya responden per jurusan ditentukan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,746 + 0,124x_1 + 0,087x_2 + 0,301x_3 + 0,068x_4 + 0,249x_5$. Berdasarkan analisis data statistik indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada analisis regresi berganda variabel bebas yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Go-jek yaitu Daya Tanggap (X_3) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,301. Penelitian ini hanya membatasi pengaruh kualitas pelayanan Go-jek terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Untuk peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian dengan memasukan variabel lain diluar variabel bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) sehingga dapat memberikan pengetahuan dibidang pemasaran.

Kata Kunci: Go-jek, Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan

ABSTRACT

This study aims to find out whether the dimensions in the quality of service are physical evidence tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance affects the satisfaction of students of Sriwijaya State Polytechnic Go-Jek users and analyzes the most dominant factor in influencing the satisfaction of students of Politeknik Negeri Sriwijaya Go-jek users. The population in this study are non-engineering majors of Sriwijaya State Polytechnic which are Go-Jek users. The samples taken are 344 respondents which then divided per department by using *Proportionate Stratified Random Sampling* and further respondent per department determined using purposive sampling method. Based on the result of research, the regression equation is obtained : $Y = 0,746 + 0,124x_1 + 0,087x_2 + 0,301x_3 + 0,068x_4 + 0,249x_5$. Based on the statistical data analysis the indicators in this study are valid and the variables are reliable. On the multiple regression analysis the most dominant independent variables on student satisfaction Go-jek is responsiveness (X3) with regression coefficient value of 0.301. This study only limits the effect of Go-Jek service quality on the satisfaction of Sriwijaya State Polytechnic students. For further research, it is advisable to do research by entering other variables outside of tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance variable so that it can give knowledge in the marketing field.

Keyword: *Go-Jek, Customer Satisfaction, Quality of service*

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 TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metodologi penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	8
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel	9
1.5.5 Analisa Data	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Transportasi Online	20
2.3.1 Pengertian Transportasi Online	20
2.3.2 Manfaat Transportasi	21
2.3.3 Pengelompokan Pelaku Perjalanan dan Transportasi	23

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	24
3.3 Logo PT Go-jek Indonesia.....	25
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	26
3.4.1 Struktur Organisasi	26
3.4.2 Pembagian Tugas.....	27
1.5 Profil Responden	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil.....	32
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	32
4.1.1.1 Hasil Uji validitas.....	32
4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.1.2 Uji Hipotesis.....	40
4.1.2.1 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	40
4.1.2.2 Uji F (Uji Secara Simultan)	41
4.1.2.3 Uji t (Uji Parsial)	42
4.1.3 Regresi Linear Berganda	44

	Halaman
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Go-jek Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.2.2 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Go-jek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.2.4 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Go-jek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.2.5 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Go-jek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.2.6 Dimensi yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-jek	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
 DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Pemenang Indonesia E-Commerce Award 2016.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Non Rekayasa.....	10
Tabel 1.3 Perhitungan Jumlah Sampel.....	11
Tabel 1.4 Skala Likert	13
Tabel 1.5 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	14
Tabel 3.1 Jurusan Responden	30
Tabel 3.2 Semester Responden.....	30
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Empati (<i>Empathy</i>).....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keandalan (Reliability)	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Jaminan (<i>Assurance</i>).....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
Tabel 4.9 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Parsial)	43
Tabel 4.12 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Pengguna Transportasi Online di Indonesia Tahun 2017	2
Gambar 2 Logo PT Go-jek.....	24
Gambar 3 Struktur Organisasi Pusat.....	25
Gambar 4 Struktur Organisasi Regional	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Data Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan SPSS