

**PENGARUH KUALITAS JASA APLIKASI GOJEK TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA  
DIPLOMA III JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:**

**MIFTAHUL JANNAH  
NPM 061830601060**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**PENGARUH KUALITAS JASA APLIKASI GOJEK TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA  
DIPLOMA III JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:**

**MIFTAHUL JANNAH  
NPM 061830601058**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP 19760222002121001**

**Palembang, Juli 2021  
Pembimbing II.**

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

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP 19760222002121001**

**Koordinator Program Studi**

**Fetty Maretha, S.E., MM.  
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**

Nama : Miftahul Jannah  
NIM : 061830601060  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Jasa Aplikasi Gojek Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Diploma III 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 ini bukanlah plagiat/salinan 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 dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

Miftahul Jannah

NPM 061830601060

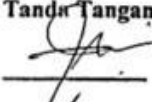

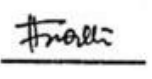
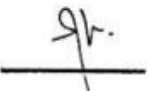
	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b> <b>Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139</b> <b>Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918</b> <b>Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id</b>	
	<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	

**Nama** : Miftahul Janrah  
**NIM** : 061830601060  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis DIII  
**Mata Kuliah** : Manajemen Pemasaran  
**Judul Laporan Akhir** : Pengaruh Kualitas Jasa Aplikasi Gojek Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya).

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

Pada Hari: Selasa  
 Tanggal: 22 Juli 2021

**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Heri Setiawan, S.E., MAB.</u> Ketua Penguji		<u>23/8/21</u>
2.	<u>Yulia Febrianti, S.E.I., M.Si</u> Anggota Penguji		<u>4-8-2021</u>
3.	<u>Dewi Fadila, SE., MM.</u> Anggota Penguji		<u>09/08/2021</u>
4.	<u>Agung Anggoro Seto., SE., M.Si.</u> Anggota Penguji		<u>4/8 2021</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

**Motto:**

**“Sabar bukan tentang berapa lama kau bisa menunggu. Melainkan bagaimana perilakumu saat menunggu”**

*~ imam Husein*

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”**

*~Q.S Al- Insyirah 5-6*

**Kami persembahkan kepada:**

- Orang tua kami tercinta
- Saudara-saudari kami
- Sahabat – sahabat terbaik ku
- Teman seperjuangan 6 NF 2018
- Almamater Politeknik Negeri  
Sriwijaya

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik.

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Aplikasi Gojek Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)” disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III.

Laporan ini terdiri dari lima bab, bab pertama berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat, serta metodologi penelitian, bab dua berisikan landasan teori, bab tiga berisikan mengenai sejarah singkat, struktur organisasi dan profil responden, sementara bab empat berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian, serta bab lima berisikan kesimpulan dan saran.

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

Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulisan 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, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang..
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu serta membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
3. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Kepala Prodi Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Pembimbing II yang telah membimbing serta membantu saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
5. Ayah dan ibu tercinta serta nenekku tersayang dan keluarga besar yang selalu memberikan penulis semangat serta dukungan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Rekan semua mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6 NF Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.
7. Saudara Muhammad Ridho Dwi Syaputra yang selalu memberi motivasi serta memberi dukungan kepada penulis.
8. Saudari Khoiriyah, Yuni, Yoli, dan Tiffany selaku teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.

9. Sahabat Umang-U mang yang selalu ada dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
10. Sahabat ISIS dan Jomblo yang selalu memberikan nasihat dan semangat dalam menyelesaikan Laporan Akhir.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA APLIKASI GOJEK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA DIPLOMA III JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**

Oleh:

Miftahul Jannah

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi pelayanan jasa transportasi Gojek Indonesia. Penelitian ini menggunakan lima variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Setelah dilakukan tinjauan pustaka maupun lapangan dan penyusunan hipotesis, data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 90 orang mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III yang pernah menggunakan transportasi Gojek sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji T dan uji F serta koefisien determinasi, serta analisis regresi linear berganda. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji hipotesis *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan uji hipotesis *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF GOJEK APPLICATION SERVICES ON LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION (CASE STUDY ON DIPLOMA III BUSINESS ADMINISTRATION STUDENTS OF SRIWIJAYA STATE POLYTECHNIC)**

**By:**

**Miftahul Jannah**

*This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction in the application of Transportation Services Gojek Indonesia. This study uses five independent variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy with one dependent variable that is customer satisfaction. After a review of the library and field and the preparation of hypotheses, the data in this study was collected through the dissemination of questionnaires to 90 students of Sriwijaya State Polytechnic Department of Business Administration Diploma III who had used Gojek transportation as a research sample. The sampling technique used is saturated sample. The data analysis methods used are quantitative analysis of validity and reliability tests, T and F tests as well as determination coefficients, and multiple linear regression analyses. Based on the data analysis, the results showed that the indicators in this study are valid and reliable. In the test of tangible hypothesis, reliability, responsiveness, empathy has no significant effect on consumer satisfaction. And the assurance hypothesis test has a positive and significant influence on consumer satisfaction.*

*Keywords: Tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy and 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>viii</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 .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan .....	4
1.4.2 Manfaat .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sempel .....	7
1.5.5 Analisis Data .....	8
1.6 Kerangka Berfikir .....	11
1.7 Hipotesis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	14
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	15
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan (Jasa).....	16
2.1.4 Mafaat Pelayanan Jasa .....	17
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17

2.2	Kepuasan Konsumen .....	18
2.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18
2.2.2	Elemen Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.3	Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	20
2.2.5	Indikator Kepuasan Konsumen .....	22

### **BAB III KEADAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	23
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	24
3.2.1	Visi Perusahaan .....	24
3.2.2	Misi Perusahaan .....	24
3.3	Logo Perusahaan .....	24
3.4	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	25
3.4.1	Struktur Organisasi .....	25
3.4.2	Pembagian Tugas .....	26
3.5	Profil Responden .....	29
3.5.1	Penyajian Data Responden Berdasarkan Semester .....	29
3.5.2	Penyajian Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
3.5.3	Penyajian Data Responden Berdasarkan Jumlah Konsumen Menggunakan Layanan Jasa Gojek .....	31

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Uji Statistik .....	33
4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	33
4.1.2	Uji Hipotesis .....	38
4.1.3	Uji Koefisien Determinasi .....	42
4.1.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.2	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III .....	44
4.3	Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III .....	45
4.4	Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III .....	45
4.5	Pengaruh Variabel <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III .....	46
4.6	Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III .....	47
4.7	Pengaruh Variabel <i>Tangible, Reliability, Responsiveness,</i>	

*Emphaty*, dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Konsumen  
Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi  
Bisnis Diploma III ..... 48

**BAB V KESIMPULAN & SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 50  
5.2 Saran ..... 51

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN -LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Penggunaan Skala Likert .....	9
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Semester .....	29
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jumlah Mengendarai .....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible .....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability .....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty .....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance .....	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji f) .....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43
Tabel 4.11 Analisi Regresi Linier Berganda .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	12
Gambar 3.1 Logo PT Gojek .....	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Gojek .....	26
Gambar 3.3 Presentase Responden Berdasarkan Semester .....	30
Gambar 3.4 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 3.5 Presentase Responden Berdasarkan Jumlah Mengendarai .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir



