

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN BERBASIS
ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
APLIKASI GOJEK (STUDI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIKA SOEGIJAPRANATA)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik

Soegijapranata



Salvatore Mahameru Haryogaharu

15.D1.0252

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2020

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salvatore Mahameru Haryogaharu

NIM : 15.D1.0252

Progdi / Konsentrasi : Manajemen / Pemasaran

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul ” **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi GOJEK (STUDI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIKA SOEGIJAPRANATA)**”

adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing, dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini dianggap tidak benar.

Semarang, 27 Juli 2020

Yang menyatakan,



Salvatore Mahameru Haryogaharu

15.D1.0252



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Gojek (studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unika Soegijapranata)

Diajukan oleh : Salvatore Mahameru Haryogaharu

NIM : 15.D1.0252

Tanggal disetujui : 27 Juli 2020

Telah setuju oleh

Pembimbing : Mg. Westri Kekalih S. S.E., M.E.

Penguji 1 : Dr. Retno Yustini M.Si.

Penguji 2 : Drs. R. Bowo Harahyo M.B.A.

Penguji 3 : Mg. Westri Kekalih S. S.E., M.E.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=15.D1.0252

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salvatore Mahameru Haryogaharu

NIM : 15.D1.0252

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak bebas Royalti Non Eksklusif (Non – exclusive Royalty – Free Right) atau skripsi yang berjudul :

” ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK (STUDI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIKA SOEGIJAPRANATA)”. Dengan hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi di atas dengan mencantumkan nama saya sebagai peneliti.

Demikian pernyataan dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 27 Juli 2020
Yang menyatakan



Salvatore Mahameru Haryogaharu

KATA PENGANTAR

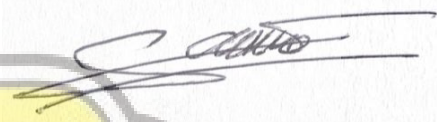
Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, saya ucapkan karena telah melimpahkan berkat dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK (STUDI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIKA SOEGIJAPRANATA)” dengan sangat baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari anugerah yang diberikan Tuhan.
2. Ibu MG.Westri Kekalih S, SE.ME selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan banyak waktu selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh partisipan yang baik hati dalam meluangkan waktunya dalam mengikuti penelitian ini.
4. Seluruh anggota keluarga karena telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti selama ini.
5. Seluruh pacar serta teman-teman Edita, Pieter, Radit, Emil, Hardika, Ray, Hendirt, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, secara langsung maupun tidak, yang telah membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Para responden yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis.

Maka dari itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan membantu menyempurnakan penulisan skripsi ini agar bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan juga penelitian selanjutnya.

Semarang, 27 Juli 2020



Salvatore Mahameru Haryogaharu



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemanfaatan teknologi digital yang berkembang pesat, salah satunya pemanfaatan teknologi digital adalah aplikasi layanan transportasi *online*. Salah satu aplikasi yang menyediakan layanan transportasi berbasis *online* adalah GOJEK. GOJEK merupakan penyedia jasa transportasi ojek *online* yang menyediakan beberapa macam jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi berbasis *online* yang dilakukan oleh GOJEK dalam memberikan beberapa macam jasa, diduga memiliki pengaruh dengan kualitas layanan berbasis *online* yang mencakup efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan jaminan keamanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengambil sampel terhadap 96 responden yang merupakan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Soegijapranata Semarang. Analisis kuantitatif meliputi : analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinan, uji F, dan uji t.

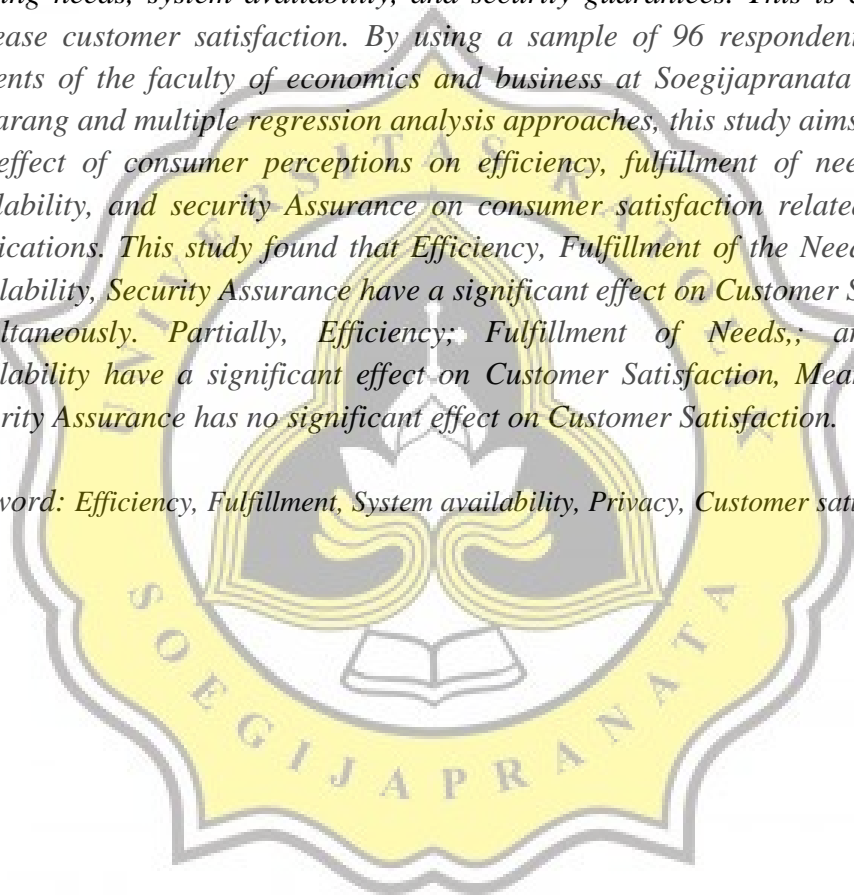
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efisiensi (X1), Pemenuhan Kebutuhan (X2), Ketersediaan Sistem (X3), Jaminan Keamanan (X4) yang di uji secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Namun saat diuji secara parsial Efisiensi (X1), Pemenuhan Kebutuhan (X2), dan Ketersediaan Sistem (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) , sedangkan Jaminan Keamanan (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata kunci: Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan sistem, Jaminan Keamanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The use of digital technology is growing rapidly, one of which is the application of online transportation services. Gojek, is one of the online transportation service providers that are application-based. There are two types of online transportation available by GOJEK, GoRide (by motorcycle) and GoCar (by car). Utilization of online-based technology that has several advantages is thought to have an influence on the quality of services reflected in efficiency, meeting needs, system availability, and security guarantees. This is expected to increase customer satisfaction. By using a sample of 96 respondents who are students of the faculty of economics and business at Soegijapranata University Semarang and multiple regression analysis approaches, this study aims to identify the effect of consumer perceptions on efficiency, fulfillment of needs, system availability, and security Assurance on consumer satisfaction related to Gojek applications. This study found that Efficiency, Fulfillment of the Needs , System Availability, Security Assurance have a significant effect on Customer Satisfaction simultaneously. Partially, Efficiency; Fulfillment of Needs,; and System Availability have a significant effect on Customer Satisfaction, Meanwhile, the Security Assurance has no significant effect on Customer Satisfaction.

Keyword: Efficiency, Fulfillment, System availability, Privacy, Customer satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Layanan Dan Layanan Berbasis Online.....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	13
2.4 Hipotesis Penelitian	14
2.5 Definisi Operasional	14
BAB III.....	17
3.1 Obyek Dan Lokasi Penelitian	17
3.2 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampling.....	17
3.3 Jenis Dan Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	21
3.5 Teknik Analisis Data	24

3.5.1	Analisis Deskriptif	24
3.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda	24
3.5.3	Uji t (uji parsial)	24
3.5.4	Uji F (uji simultan)	26
3.5.5	Koefisien Determinasi (R ²)	27
BAB IV		29
4.1	Profil Responden	29
4.1.1	Jenis Kelamin	29
4.1.2	Usia	29
4.1.3	Program Studi	30
4.1.4	Banyaknya Menggunakan Aplikasi Gojek	31
4.2	Penilaian Responden Terhadap E-SQUAL	33
4.3	Pengaruh E-SQUAL Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.4.1	Pengaruh Variabel Efisiensi Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.4.2	Pengaruh Variabel Pemenuhan Kebutuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.4.3	Pengaruh Penelitian Ketersediaan Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.4.4	Pengaruh Variabel Jaminan Keamanan Terhadap Kepuasan pelanggan	48
BAB V		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		57

DAFTAR TABEL

2.1 penelitian terdahulu.....	11
3.1 hasil uji validitas.....	21
3.2 hasil uji reliabilitas.....	23
3.3 kategori rentan skala.....	24
4.1 jenis kelamin.....	28
4.2 usia.....	29
4.3 program studi.....	29
4.4 banyaknya menggunakan aplikasi gojek dalam seminggu.....	30
4.5 layanan aplikasi gojek yang sering digunakan.....	31
4.6 tanggapan responden terhadap variabel yang mendorong.....	32
4.7 hasil uji regresi linear berganda.....	38
4.8 hasil uji t.....	40
4.9 hasil uji f.....	43
4.10 hasil uji R^2	44
4.11 ringkasan hasil penelitian.....	45

