

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN OJEK ONLINE GRAB DI KOTA
BLITAR
(Studi Kasus pada Mahasiswa STIEKEN Blitar)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai
gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh:

Nama : Bayu Irawan
NIM : 16221002
Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Bayu Irawan
NIM : 16221002
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

*ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
OJEK ONLINE GRAB DI KOTA BLITAR
(Studi Kasus pada Mahasiswa STIEKEN Blitar)*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 03 Agustus 2019 sampai Agustus 2020 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 7 April 2021

Pembimbing,



Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Bayu Irawan

NIM : 16221002

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

*ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUJIAN KONSUMEN
OBJEK ONLINE GRAB DI KOTA BLITAR
(Studi Kasus pada Mahasiswa STIE KEN Blitar)*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 17 September 2020



Bayu Irawan

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edwin Agus Suhendra
Jabatan : Ketua SGBR (Solidaritas Grab Blitar Raya)
Tempat Penelitian : Mahasiswa STIE Kesuma Negara Blitar
Alamat : Jln. Mastrip Kepanjenkidul Kota Blitar Jawa Timur 66117

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Bayu Irawan
NIM : 16221002
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah melakukan penelitian di Grab dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

OJEK ONLINE GRAB DI KOTA BLITAR

(Studi Kasus pada Mahasiswa STIEKEN Blitar)

Sejak September 2019 sampai dengan Agustus 2020, dan telah membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Blitar, 29 Agustus 2020



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

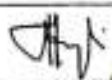


**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OJEK
ONLINE GRAB DI KOTA BLITAR
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIEKEN BLITAR)**

Yang disusun oleh :

Nama : Bayu Irawan
NIM : 16221002
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 17 September 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji I	
2.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM	Penguji II	
3.	Kristya Damayanti, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 7 Oktober 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAKSI

Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab Di Kota Blitar (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stieken Blitar).

Bayu Irawan (16221002)

Kata kunci : Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*), Kepuasan Konsumen

Di era modern saat ini jasa transportasi mengalami perkembangan diantaranya yaitu perkembangan jasa transportasi ojek yang dahulunya hanya ada ojek pangkalan sekarang berkembang menjadi ojek online salah satunya Grab. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Grab serta mengetahui kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian secara kuantitatif dimana data yang didapat akan diolah menggunakan *SPSS 22*. Pada penelitian ini populasi yang digunakan yaitu Mahasiswa STIE Kesuma Negara program studi Manajemen semester 6 dan semester 8. Teknik pengambilan sampel pada penelitian menggunakan metode *purposive sampling* dan sampel yang digunakan sebanyak 66 responden. Metode pengambilan data dengan menggunakan kuisioner. Hasil dari uji T menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel. Sedangkan variabel *tangibel*, *reliability*, dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel. Hasil dari Uji F menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai F-hitung (39,834) lebih besar dari F-tabel (2,33) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi ‘alamin penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta’ala karena atas rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab Di Kota Blitar (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stieken Blitar)** dengan baik.

Motivasi, semangat, doa dan bimbingan dari pihak-pihak terkait sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini, maka tak lupa saya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama masa studi.
3. Seluruh Dosen Manajemen dan Akuntansi yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama masa studi saya.
4. Segenap responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian saya.
5. Bapak Mujianto dan Ibu Yasrifah selaku orang tua saya yang telah memberikan do’a serta motivasi.
6. Mbak Evi, Mbak Yuni, Farid, dan Bagus selaku saudara saya yang telah memberikan semangat.

7. Hilma Imaniar selaku istri saya yang telah menemani, memberikan semangat dan motivasi.
8. Athafariz Qalifa Rafeeyza selaku anak saya yang selalu memberikan semangat serta hiburan.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang tersayang yang telah memberikan semangat serta motivasi dan doa untuk saya.
10. Semua pihak yang telah membantu selama masa studi serta membantu proses penyelesaian skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

Blitar, 17 September 2020

Penulis

Bayu Irawan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Surat Keterangan Penelitian	iv
Halaman Pengesahan	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Jasa	15
C. Kualitas Pelayanan	17
D. Kepuasan Konsumen	28
E. Hubungan Antar Variabel	31

F. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Definisi Operasional Variabel	37
D. Populasi Penelitian dan Sampel	40
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisa Data	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. Grab Indonesia	51
B. Analisa Data	53
C. Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
Daftar Pustaka.....	97
Lampiran	100

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	43
Tabel 4.1 Pengukuran Skala Likert	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4 Responden Terhadap <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.5 Responden Terhadap <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.6 Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.7 Responden Terhadap <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.8 Responden Terhadap <i>Empathy</i>	65
Tabel 4.9 Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	70
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	71
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	72
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	72
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	73
Tabel 4.16 Uji Reliability Variabel <i>Tangible</i>	74
Tabel 4.17 Uji Reliability Variabel <i>Reliability</i>	75
Tabel 4.18 Uji Reliability Variabel <i>Responsiveness</i>	75
Tabel 4.19 Uji Reliability Variabel <i>Assurance</i>	76

Tabel 4.20 Uji Reliability Variabel <i>Emphaty</i>	77
Tabel 4.21 Uji Reliability Variabel Kepuasan Konsumen	77
Tabel 4.22 Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.23 Uji Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4.24 Uji R^2	85
Tabel 4.25 Uji F	86
Tabel 4.26 Uji T	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Dimensi Kualitas Pelayanan	34
Gambar 4.1 Logo Grab	51
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas	79
Gambar 4.3 Grafik Normal P-Plots	80
Gambar 4.4 Uji Heteroskeditas	82