

**PERBANDINGAN PERSEPSI PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Grab dan Gojek Yogyakarta)**

***COMPARISON OF PERCEPTION APPLICATION OF SERVICE QUALITY AND
CONSUMER SATISFACTION ON ONLINE TRANSPORTATION***

(Study on Grab and Gojek Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh:

MUFTI AGUNG FIRMANSYAH

20160410087

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

PERBANDINGAN PERSEPSI PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI *ONLINE*

(Studi pada Grab dan Gojek Yogyakarta)

COMPARISON OF PERCEPTION APPLICATION OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER SATISFACTION ON ONLINE TRANSPORTATION

(Study on Grab and Gojek Yogyakarta)



Diajukan oleh:

Mufti Agung Firmansyah

20160410087

Telah Disetujui

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Fauziyah", is written over the text "Dosen Pembimbing".

Fauziyah, S.E., M.Si

Tanggal: Yogyakarta, 26 Agustus 2020

NIK. 19710505199702 143 057

SKRIPSI

**PERBANDINGAN PERSEPSI PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI *ONLINE***

(Studi pada Grab dan Gojek Yogyakarta)

***COMPARISON OF PERCEPTION APPLICATION OF SERVICE QUALITY AND
CONSUMER SATISFACTION ON ONLINE TRANSPORTATION***

(Study on Grab and Gojek Yogyakarta)

Diajukan Oleh:

Mufti Agung Firmansyah

20160410087

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan Di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Agustus 2020

Yang terdiri dari

Meika Kurnia Puji RDA, M.Si., Ph.D

Ketua Tim Penguji

Gita Danupranata, S.E., MM

Anggota Tim Penguji

Fauziyah, S.E., M.Si

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Retno Widowati P A, M.Si., Ph.D

NIK. 196304701991032001

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Mufti Agung Firmansyah

Nomor Mahasiswa : 20160410087

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PERBANDINGAN PERSEPSI PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Grab dan Gojek Yogyakarta)”** bukan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Agustus 2020



Mufti Agung Firmansyah

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

(QS. Al Ankabut: 6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“Eling lan waspada, sadar lan sabar, setiti lan ngabekti, sumeleh tur sareh (ingat dan waspada, sadar dan sabar, hemat dan mengabdikan, ikhlas dan tenang)”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah Subhanahu wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Almarhum Ayah tercinta, yaitu Papah Dedi Mulyadi semoga Allah bersamamu, syurga-Nya untukmu, dan penulis selalu mendoakanmu.
2. Kepada Ibu tercinta, Suaminya dan Keluarga penulis, yaitu Mamah Eni Roheni dan Bapak Suharto Al Amin, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas segala dukungan baik doa maupun moril yang sudah diberikan selama proses penyusunan ini.
3. kepada teman-teman HIMAMA dan Alumni HIMAMA yang sudah bersedia menjadi tempat pulang dan berjuang bersama dalam masa perkuliahan.
4. Teman-teman seperjuangan Manajemen opersional 2016, Radytia, Rizky Arsyad, Alvin, Olga, anak-anak kontrakan harmoni, Hanifati, Cantika, Izza, Amel dan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.
5. Kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung sudah menjadi penyemangat dan pengingat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanu wata'ala atas terselesaikannya skripsi ini dengan judul “PERBANDINGAN PERSEPSI PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Grab dan Gojek Yogyakarta)”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi serta memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan memberikan masukan bagi ide pengembangan bagi penulis selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc, Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati P A, M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .
3. Ibu Fauziah, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sudah banyak membantu selama perkuliahan.
5. Almarhum Ayah tercinta, yaitu Papah Dedi Mulyadi semoga Allah bersamamu, syurga-Nya untukmu, dan penulis selalu mendoakanmu.
6. Kepada Ibu tercinta, Suaminya dan Keluarga penulis, yaitu Mamah Eni Roheni dan Bapak Suharto Al Amin, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas segala dukungan baik doa maupun moril yang sudah diberikan selama proses penyusunan ini.
7. Semua pihak baik dari para sahabat, teman-teman organisasi yang penulis sayangi sudah memberikan semangat dan menjadi tempat pulang baik dalam keadaan senang maupun sedih.

Yogyakarta, Agustus 2020

Mufti Agung Firmansyah

INTISARI

Transportasi *online* adalah salah satu inovasi layanan terbaru dalam *m-commerce*. Pada saat ini sudah banyak perusahaan menyediakan pelayanan transportasi *online* seperti Grab dan Gojek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil dari konsumen Grab dan Gojek Yogyakarta, untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi kualitas layanan yang dilakukan oleh Grab dan Gojek Yogyakarta, dan untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh Grab dan Gojek Yogyakarta.

Grab dan Gojek Yogyakarta adalah perusahaan yang menjadi objek dalam penelitian ini. Sedangkan subjeknya adalah konsumen yang telah menggunakan layanan Grab dan Gojek Yogyakarta setidaknya 3 kali dalam 3 bulan terakhir. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan diisi oleh 174 responden. Independen Sampel-t Tes adalah teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS statistik 25.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa: (1) Profil konsumen Grab dan Gojek Yogyakarta, peneliti memperoleh mayoritas berusia 17-25 tahun, berjenis kelamin wanita, pekerjaan sebagai seorang mahasiswa/pelajar, berpendidikan terakhir SMA/Sederajat, layanan terakhir GrabFood dan Go Food, dan dalam menggunakan jasa Grab dan Gojek lebih dari 4 kali dalam 3 bulan terakhir. (2) Tidak ada perbedaan yang signifikan dari persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada Grab dan Gojek Yogyakarta. (3) Tidak ada perbedaan yang signifikan persepsi konsumen pada Grab dan Gojek Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Online transportation is one of the newest service innovations in m-commerce. At this time many companies have provided online transportation services such as Grab and Gojek. The purpose of this study was to determine the profile of consumers of Grab and Gojek Yogyakarta, to find out whether there were differences in the perception of service quality carried out by Grab and Gojek Yogyakarta, and to find out whether there were differences in consumer perceptions of satisfaction with the quality of services provided by Grab and Gojek Yogyakarta.

Grab and Gojek Yogyakarta are the companies that are the objects of this research. Meanwhile, the subject is consumers who have used the Grab and Gojek Yogyakarta services at least 3 times in the last 3 months. This research was conducted by distributing questionnaires and filled in by 174 respondents. Independent Sample-t Test is a data analysis technique in this study using the IBM SPSS 25 statistics application.

The results of this study indicate that: (1) The profile of Grab and Gojek Yogyakarta consumers, the researchers found that the majority were 17-25 years old, were female, work as a student, last high school education/Equivalent, the latest service GrabFood and Go Food, and in using Grab and Gojek services more than 4 times in the last 3 months. (2) There is no significant difference in consumer perceptions of service quality at Grab and Gojek Yogyakarta. (3) There is no significant difference in consumer perceptions of Grab and Gojek Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas (<i>Quality</i>).....	8
2. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	8
3. Kepuasan Konsumen.....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
C. Alur Penelitian.....	17
D. Rumusan Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	20

A. Objek dan Subjek Penelitian	20
B. Sumber Data.....	20
C. Teknik Sampling.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Uji Kualitas Instrumen.....	21
F. Uji Asumsi Klasik	22
G. Teknik Analisis Data.....	23
H. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	28
B. Analisis Deskriptif	31
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	36
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	42
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
E. Hasil Uji Hipotesis	45
F. Pembahasan.....	51
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	58
A. Simpulan.....	58
C. Saran Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kualitas Layanan.....	25
Tabel 3. 3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen	26
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif Grab dan Gojek	32
Tabel 4. 2 Kategori Variabel Penelitian	37
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Grab dan Gojek	38
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen Grab dan Gojek	40
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Penelitian Grab.....	41
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Penelitian Gojek	42
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian Grab dan Gojek	43
Tabel 4. 8 Hasil Independen Sampel-t Tes Variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4. 9 Hasil Independen Sampel-t Tes Dimensi Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Independen Sampel-t Tes Variabel Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Penelitian	17
Gambar 4. 1 Logo Grab.....	29
Gambar 4. 2 Logo Gojek	30
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Grab	44
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Gojek.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	76
Lampiran 3 Deskriptif Responden.....	83
Lampiran 4 Uji Validitas	87
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	95
Lampiran 6 Uji Normalitas	96
Lampiran 7 Deskriptif Variabel	97
Lampiran 8 Independen Sampel-t Tes	98