

**ANTESEDEN INOVASI JASA DAN PENGARUHNYA PADA SISTEM
DAN JASA JOGJABIKE**

**ANTECEDENTS OF SERVICE INNOVATION AND THEIR EFFECT ON
JOGJABIKE SYSTEMS AND SERVICES**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan
Bisnis. Program Internasional Manajemen dan Bisnis, Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Ditulis Oleh:

MUHAMMAD ALFIAN DARMAWAN

20170410460

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN OPERASI FAKULTAS MANAJEMEN
DAN BISNIS**

PERNYATAAN

Dengan ini Saya

Name : Muhammad Alfian Darmawan

Student Number : 20170410460

Menyatakan bahwa makalah ini dengan judul: **“ANTESEDEN INOVASI JASA DAN PENGARUHNYA PADA SISTEM DAN JASA JOGJABIKE”**

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya telah mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan perbuatan penjiplakan (plagiat).

Yogyakarta,, 2022



Muhammad Alfian Darmawan

DEDIKASI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Terima kasih saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat yang tiada habisnya yang diberikan semoga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Saya percaya bahwa semuanya berdasarkan kemauan Anda dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Saya menawarkan pekerjaan sederhana ini kepada Anda.

*** Orang Tua dan Adik Tersayang ***

Terima kasih, ayahku, ibuku, dan saudara laki-lakiku atas dukungannya yang tiada habisnya. Tanpamu aku tidak akan bisa menyelesaikan tesis ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya sebagai rasa terima kasih atas kerja keras dan pengorbanan Anda.

*** Teman-temanku ***

Terima kasih atas semua dukungan tanpa akhir dari semua teman saya. Saran dan kritik anda memungkinkan penyelesaian dari skripsi ini. Saya berharap kita semua menemukan apa yang kita impikan dan meraih kesuksesan dengan cara kita sendiri. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji dan puji syukur kepada Allah SWT atas kelimpahan rahmat, dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Salam dan salawat semoga senantiasa berbakti kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul **“ANTESEDEN INOVASI JASA DAN PENGARUHNYA PADA SISTEM DAN JASA JOGJABIKE”** disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) di Jurusan Studi Manajemen dan Bisnis Internasional, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Skripsi ini hingga selesai. Terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberi kelancaran, kemudahan, dan semangat kepada saya dalam menjalani perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga saya mampu menuntaskan skripsi dengan baik.
2. Kedua orang tua, dan saudara saya yang senantiasa membantu saya baik moral, materil, dan mendoakan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Ika Nurul Qamari S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., AK, CA yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama saya menyelesaikan studi ini.
5. Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. yang telah memberikan informasi dan petunjuk serta kemudahan selama saya menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Semua sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini,serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Saya selaku penulis tidak bisa membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman.semoga Allah Subhanahuwata'ala memberikan balasan yang terbaik kepada kita semua. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan saya selaku penulis sehingga, kritik, saran, dan masukan yang membangun sangat diharapkan guna menyempurnakan skripsi ini,sehingga bermanfaat untuk banyak pihak.

Yogyakarta,14 Juni 2021

Muhammad Alfian Darmawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
DEDIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LITERATUR REVIEW	6
A.Landasan Teori	6
1. <i>Integrated Manajemen System</i>	6
2. <i>Service</i>	6
3. <i>JogjaBike</i>	8
4. <i>Aplication quality</i>	9
5. <i>Service Innovation</i>	10
6. <i>Human Resource Agility</i>	13
B.Kerangka Pemikiran	15
1. <i>Pengaruh Aplication Quality Terhadap Electronic System Service</i>	15
2. <i>Pengaruh Service Innovation Terhadap Electronic System Service</i>	16
3. <i>Pengaruh Human Resource Agility Terhadap Electronic System Service</i>	16
4. <i>Pengaruh Aplication Quality Terhadap Service Innovation</i>	16
5. <i>Pengaruh Human Resource Agility Terhadap Servive innovation</i>	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
B. Pendekatan Penelitian	25
C. Responden dan Setting	26
D. Data & Teknik Penelitian	26
E. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	27
1. Variabel Terikat (Dependent Variabel)	27
2. Variabel Bebas (Independent Variabel)	27
3. Operasionalisasi Variabel	28
BAB IV.....	40
HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	40
1. Sejarah Singkat JogjaBike	40
2. Karakteristik Profil Responden	40
B. Statistik Deskriptif	47
C. Uji Kualitas Data	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Realibilitas	53
D. Uji Asumsi Klasik	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Multikolonieritas	57
3. Uji Heteroskedastisitas	59
E. Uji Kesesuaian Model	61
1. Koefisien Determinasi	61
2. Statistik F	62
F. Uji Hipotesis	63
1. Statistik t	63
2. Analisis Regresi Linear Berganda	66
G. PEMBAHASAN	67
1. Pengaruh <i>Aplication Quality</i> Terhadap <i>Electronic System Service</i>	67
2. Pengaruh <i>Service innovation</i> Terhadap <i>Electronic System Service</i>	68
3. Pengaruh <i>Human Resource Agility</i> Terhadap <i>Electronic System Service</i>	68
4. Pengaruh <i>Aplication Quality</i> Terhadap <i>Service Innovation</i>	69
5. Pengaruh <i>Human Resource Agility</i> Terhadap <i>Service Innovation</i>	69

BAB V.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan Penelitian	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Penelitian	24
Gambar 4. 1 Kelompok Umur	41
Gambar 4. 2 Perbandingan Asal Daerah	45
Gambar 4. 3 P-Plot	56
Gambar 4. 4 scatterplot	59

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Kelompok Umur	40
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 4 Pekerjaan	43
Tabel 4. 5 Asal Daerah.....	44
Tabel 4. 6 Media Informasi	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Application Quality (X1)	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Service Inovation (X2)	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Human Resource Agility (X3).....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Jogjabike System and Service (Y1)	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Application Quality (X1).....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Service Inovation (X2).....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Human Resource Agility (X3).....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Jogjabike system and service	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolonieritas	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji T Variabel Variabel X1, X2, dan X3 Terhadap Y	61
Tabel 4. 21 Hasil Uji T Variabel X1, X3 Terhadap X2.....	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda X1, X2, dan X3 Terhadap Y64	
Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda X1 dan X3 terhadap X2.....	65