

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FITUR
APLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
GO-JEK**

**(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA)**

SKRIPSI

**Oleh:
JOSHUA FILMAN
201510325213**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Joshua Filman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325213

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019



Jakarta, 31 Juli 2019

MENYETUJUI,
Pembimbing

Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M.

NIDN 0311116501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Joshua Filman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325213

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M.
NIDN 0311116501

Penguji I : Agus Dharmanto, S.E., M.M.
NIDN 0305087310


Penguji II : Budi Indrawati, S.E., M.M.
NIDN 0327066603

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen


M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi


Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN 0316066201

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, atas segala kebaikan dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)”** hingga akhir. Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terma kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M., selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Novita Wahyu, S.E., M.M., selaku Dosen Perwalian Akademik.
5. Bapak Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan bantuan sepenuhnya kepada penulis.
7. Serta rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca, dan dapat menjadi tambahan ilmu dalam dunia pendidikan.

Jakarta, 31 Juli 2019

Joshua Filman

ABSTRAK

Joshua Filman. 201510325213. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan fitur aplikasi (X_2) terhadap kepuasan konsumen Go-Jek (Y) pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dengan sampel penelitian yaitu sebanyak 95 orang, dengan menggunakan rumus slovin dan dengan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS versi 23. Hasil uji t, menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 4,538 dan t-tabel sebesar 1,661. Variabel fitur aplikasi (X_2) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 2,058 dan t-tabel sebesar 1,661. Hasil uji F, menunjukkan kualitas pelayanan (X_1) dan fitur aplikasi (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan F-hitung sebesar 22,636, dan F-tabel sebesar 2,36. Hasil uji koefisien determinasi *R Square*, diperoleh sebesar 0,330. Yang artinya pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan fitur aplikasi (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y), sebesar 33%, dan sisanya sebesar 67% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fitur aplikasi, kepuasan konsumen.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Joshua Filman

201510325213

ABSTRACT

Joshua Filman. 201510325213. *The Influence of Service Quality and Feature Application Toward Consumer Satisfaction of Go-Jek (A Study on Students of Faculty of Economics Bhayangkara Jakarta Raya University).*

This study aims to find out how big the influence of service quality (X_1) and feature application (X_2) toward consumer satisfaction of Go-Jek (Y) on students of faculty of economics Bhayangkara Jakarta Raya University. This study was a quantitative research with using survey method. The population in this study was the student of Faculty of Economics University of Bhayangkara Jakarta Raya. With a sample of research as many as 95 people, using the slovin formula and purposive sampling as a technical sampling. This research was conducted with using the IBM SPSS program version 23. The results of the t-test, showed the variable of service quality (X_1) partially influence as the t-count was 4,538 and the t-table was 1,661. Also the feature application (X_2) partially influence as the t-count was 2,058 and t-table was 1,661. The results of the F-test, showed the variable of service quality (X_1) and feature application (X_2) simultaneously influence toward consumer satisfaction (Y) as the F-count was 22,636, and the F-table was 2,36. The results of the test of coefficient determination R Square, was obtained as 0,330. Which means the influence of service quality (X_1) and feature application (X_2) toward consumer satisfaction (Y), as big as 33%, and the rest of 67% is affected by other factors.

Keywords: service quality, feature application, consumer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.1 Bauran Pemasaran	8
2.2 Pemasaran Jasa	9
2.2.1 Karakteristik Jasa	10
2.3 Kepuasan Konsumen	10

2.3.1	Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
2.3.2	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	12
2.3.3	Elemen Kepuasan Konsumen	12
2.3.4	Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.4	Kualitas Pelayanan	14
2.4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.4.2	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	15
2.5	Fitur Aplikasi	17
2.5.1	Indikator-indikator Fitur	18
2.6	Penelitian Terdahulu	18
2.7	Kerangka Berpikir	20
2.8	Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Tahapan Penelitian	23
3.3	Model Konseptual Penelitian	24
3.4	Operasionalisasi Variabel	25
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.6	Metode Pengambilan Sampel	28
3.6.1	Populasi dan Sampel	29
3.7	Teknik Pengumpulan Data	30
3.8	Metode Analisis Data	31
3.8.1	Uji Validitas	32
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	33

3.8.4 Uji Normalitas	33
3.8.5 Uji Multikolinearitas	34
3.8.6 Uji Heteroskedastisitas	34
3.8.7 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.9 Pengujian Hipotesis	35
3.9.1 Uji t (Parsial)	35
3.9.2 Uji F (Simultan)	36
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Profil Perusahaan	38
4.1.1 Sejarah Perusahaan	38
4.1.2 Visi dan Misi	40
4.2 Deskripsi Responden	40
4.3 Hasil Analisis Data	46
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.3.3 Uji Normalitas	50
4.3.4 Uji Multikolinearitas	51
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas	52
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.3.7 Uji t (Parsial)	55
4.3.8 Uji F (Simultan)	56
4.3.9 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	57
4.4 Hasil Pembahasan	58
4.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	58

4.4.2 Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen	59
4.4.3 Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi Manajerial	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

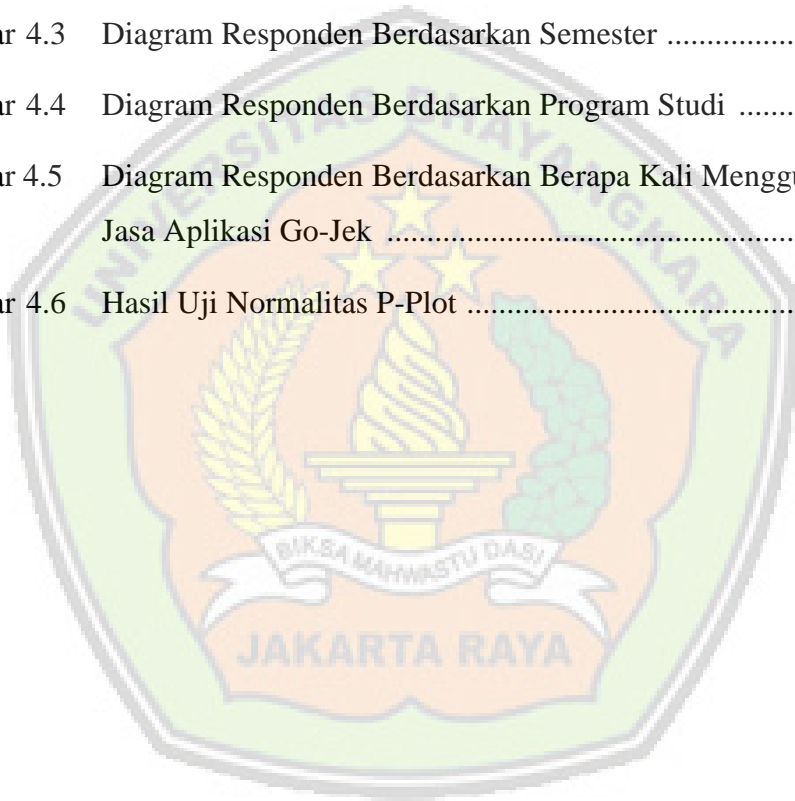


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunduh Aplikasi Transportsi <i>online</i>	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	26
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Semester	43
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Program Studi	44
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Aplikasi Go-Jek	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Fitur Aplikasi	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	24
Gambar 3.2 Model Konseptual	25
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Semester	44
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Program Studi	45
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Aplikasi Go-Jek	46
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas P-Plot	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 2 Uji Plagiarisme Skripsi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 5 Tabulasi Data Fitur Aplikasi (X_2)
- Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Fitur Aplikasi (X_2)
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 12 Tabel r
- Lampiran 13 Tabel t (Parsial)
- Lampiran 14 Tabel F
- Lampiran 15 Riwayat Hidup