

**KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN OJEK *ONLINE*
DI KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Strata(S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

Sulaiman Al Farisi

1510811006

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020


HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Strata Satu (S-1) Psikologi

Pada Tanggal

7 Februari 2020

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan

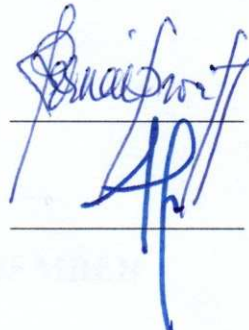

Siti Nur'aini, S.Psi., M.Si.
NIP : 197702122005012002

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Erna Ipak Rahmawati, S.Psi., MA
NIP : 197805072005012001

Siti Nur'aini, S.Psi., M.Si
NIP : 197702122005012002



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Sulaiman Al Farisi

Nim : 1510811006

Dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya 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. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Jember, 7 Februari 2020
Yang menyatakan,



Sulaiman Al Farisi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih untuk segala doa, cinta dan orang-orang terdekat dihati.

Tulisan ini saya persembahkan untuk kalian:

Bapak & Ibuk Tercinta

Untukmu bapak, ibuk kupersembahkan karya kecilku ini.

Terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan serta doa yang selalu di berikan, maaf pernah membuat kalian kecewa, membuat sedih dan marah.

Aku tau ini tak sebanding dengan jasa dan perjuanganmu.

Aku tau ini tak setimpal dengan kesusahan dan pengorbananmu.

Namun, aku berharap dengan ini mampu menyelipkan senyum kebahagiaan, pengobat rasa lelah dan menjadi penyejuk di hatimu.

Maaf karena harus menunggu lama untuk sebuah kata “Lulus”.

Kakak Tercinta

Untuk kakakku, Terimakasih untuk segala dukungan, doa, cinta dan kasih sayang yang diberikan. Akhirnya, adekmmu ini bisa mengikuti jejakmu juga.

Maaf kalau belum mampu menjadi adik yang baik.

Walaupun saat kumpul kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan.

Semoga awal dari kesuksesanku ini dapat membanggakan kalian semua.

Amin...

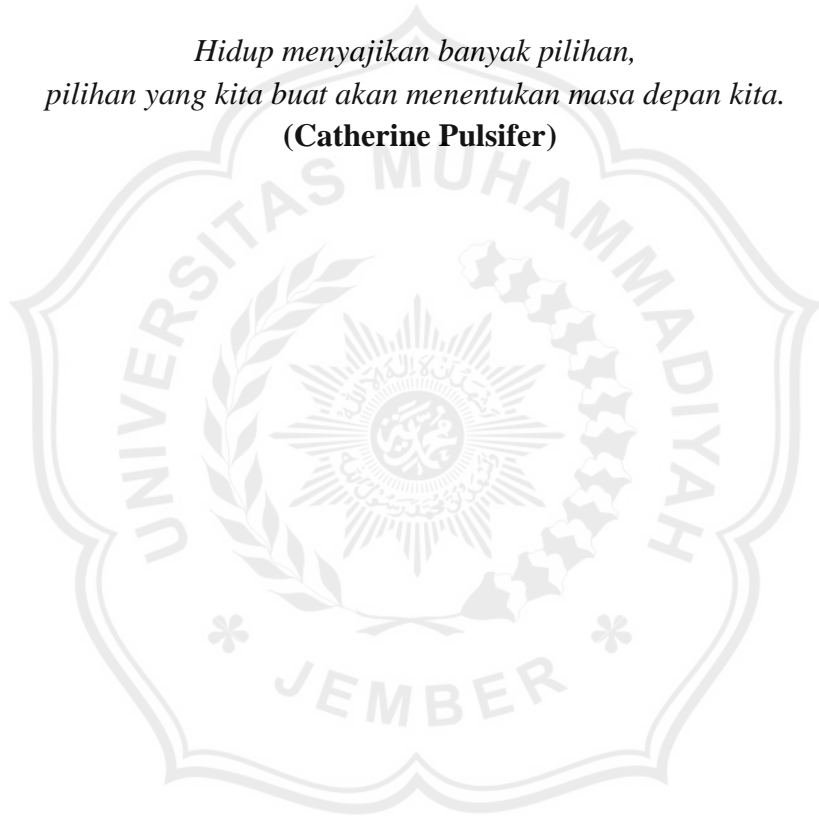
MOTTO

*“Aku ingin mengisi hari esok supaya lebih baik dari hari ini,
dan berusaha agar hari ini lebih baik dari kemarin”*

(Sulaiman Al Farisi)

*Hidup menyajikan banyak pilihan,
pilihan yang kita buat akan menentukan masa depan kita.*

(Catherine Pulsifer)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpah rahmat, Karunia, dan kasih sayangNya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “*Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Ojek Online Di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember*”. Shalawat serta salam akan selalu tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. terselesaikannya karya ini merupakan sebuah perjalanan panjang yang telah dilalui oleh penulis. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, bantuan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Siti Nur'aini, S.Psi., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember serta Dosen Pembimbing, yang menjadi “ibu” bagi seluruh mahasiswa Psikologi di Unmuh Jember, terima kasih atas bimbingan, bantuan, semangat, serta motivasi untuk segera menyelesaikan karya ini, hingga pada akhirnya penulis bisa menyelesaikan karya ini tanpa terlepas dari bantuannya.
2. Ibu Iin Ervina selaku Dosen Wali sekaligus yang menjadi ibu di angkatan 2015 kelas A, terima kasih atas perhatiannya, bimbingan, dukungan, semangat dan

motivasi untuk segera menyelesaikan karya ini, dan terima kasih atas segala kesabaran, waktu dan tenaganya.

3. Bapak Danan Satriyo Wibowo, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing terima kasih atas bimbingan, bantuan, semangat, serta motivasi untuk segera menyelesaikan karya ini, hingga pada akhirnya penulis bisa menyelesaikan karya ini tanpa terlepas dari bantuannya.
4. Ibu Erna Ipak Rahmawati, S.Psi, M.A selaku Dosen Penguji, terimakasih atas bimbingan, bantuan, semangat, serta motivasi yang telah diberikan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya .
5. Dosen-dosen dan segenap karyawan TU Fakultas Psikologi Universitas Muhammdiyah Jember, terimakasih untuk segala dukungan serta bantuan yang telah diberikan.
6. “TERASI (teman garap skripsi)” Nurtika Diestiana, Indah Millatul Ulya, Zahra Anjar Wati, Lailatul Fitrih Febriani, Lutfiatul Hasanah, Nuraida Ramadhani, Shabri Henarosa, Bella Diana, Lia Salamah, Winona, dan Nanda. Terimakasih untuk segala waktunya, canda tawa, kesambatan yang selalu menghiasi disaat Revisian bersama. Terimakasih untuk dukungan serta doa yang selalu diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya kecil ini, semoga kelak kita dapat dipertemukan kembali disaat kita sama-sama sukses.
7. “Angkatan 2015 Fakultas Psikologi”, berkat dukungan, doa, dari kalian penulis bisa menyelesaikan karya kecil ini.

8. Sahabat-sahabatku yang mulai dari SMK hingga kini selalu bersama, Restu Nur Intan Pratiwi, dan Rosiatun Hasanah. Terimakasih untuk segala waktunya, pengertiannya, canda tawa, yang selalu menghiasi disaat ketemu. Terimakasih untuk dukungan serta doa yang selalu diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya kecil ini, salam sayang untuk kalian berdua.
9. Untuk yang pernah membantu penulis dalam membantu mengisi dan menyebarkan kuesioner penelitian, terima kasih sebanyak-banyaknya penulis ucapkan ke kalian yang namanya tidak bisa di tuliskan satu persatu, penulis akan selalu ingat kebaikan kalian untuk membantu semoga Allah bisa membalas kebaikan kalian.

Jember, 7 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat penelitian	10
E. Keaslian penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2. Karakteristik Kepuasan Konsumen	16

3. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	16
4. Faktor Kepuasan Konsumen	18
5. Manfaat Kepuasan Konsumen	19
B. Standar Layanan Ojek Online	19
C. Gambaran Kepuasan Konsumen	20

BAB 3 METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	23
B. Identifikasi Variabel	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Definisi Operasional	25
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Metode Analisa Data	28
1. Uji Instrument	
a. Uji Validitas	28
b. Uji Reliabilitas	28
2. Uji Asumsi	29
3. Uji Deskriptif	29

BAB 4 PELAKSANAAN DAN HASIL PEMBAHASAN

A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian	
1. Orientasi Kacah	30
2. Persiapan Pelaksanaan Penelitian	31
3. Pelaksanaan Penelitian	31

B. Analisa Data	
1. Alat Ukur Penelitian	
a. Uji Validitas	33
b. Uji Reliabilitas	35
c. Uji Normalitas	36
2. Uji Deskriptif	37
C. Pembahasan	43

BAB 5 PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Kepuasan Konsumen	27
Tabel 2. Blue Print Kepuasan Konsumen	28
Tabel 3. Hasil <i>Try Out</i> Validitas Skala Kepuasan Konsumen	33
Tabel 4. Hasil Validitas Skala Kepuasan Konsumen	34
Tabel 5. Hasil <i>Try Out</i> Reliabilitas skala Kepuasan Konsumen	35
Tabel 6. Hasil Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen	36
Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Skala Kepuasan Konsumen	37
Tabel 8. Kategori Skor Kepuasan Konsumen	38
Tabel 9. Data Kepuasan Konsumen Berdasarkan Aspek.....	39
Tabel 10. Data Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 11. Data Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lama Menggunakan.....	41
Tabel 12. Data Kepuasan Konsumen Berdasarkan Status Pekerjaan	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Validitas Uji Coba

Lampiran 3. Reliabilitas Uji Coba

Lampiran 4. Validitas Pengambilan data

Lampiran 5. Reliabilitas Pengambilan data

Lampiran 6. Uji Normalitas Pengambilan data

