

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA GO-JEK DI JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh:

IBNU ABDILAH

15.1041.1023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH JEMBER**

2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ibnu Abdillah
NIM : 15.10.411.023
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA GOJEK DI JEMBER , adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 Juni 2019

Yang menyatakan,

Ibnu Abdillah
NIM. 15.10.411.023

SKRIPSI

**PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA GO-JEK DI JEMBER**

Oleh:
IBNU ABDILLAH
15.1041.1023

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE ,MM ,MAK

Dosen Pembimbing Pendamping :NurSaidah, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA GOJEK DI JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Feti Fatimah, SE, MM

NPK 07 09 622

Anggota 1,

Anggota 2,

Budi Santoso SE, MM

Nursaidah, SE, MM

NPK 10 03 711

NPK 15 09 637

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si.

Haris Hermawan, SE, MM

NPK 01 09 289

NPK 15 03 643

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا . إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

**Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan**

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)



KATA PENGANTAR

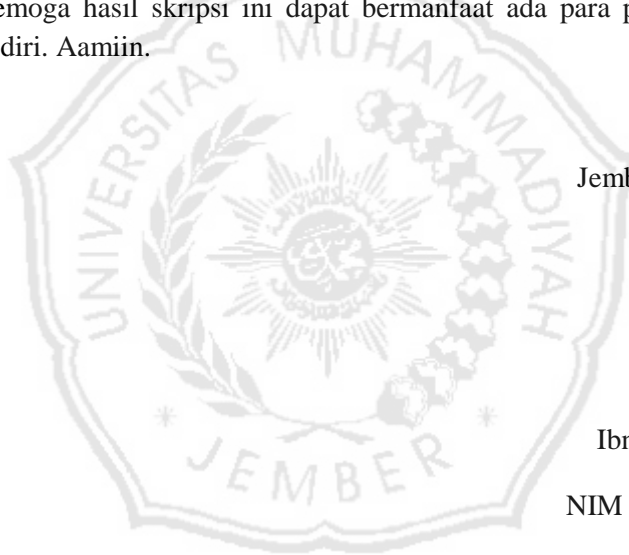
Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, Rabb semua alam semesta beserta isinya, yang telah menciptakan makhluk-Nya dengan karunia rahmat dan nikmat-Nya yang tak terhingga. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah pada Nabi Akhiru zaman Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang yakni addinul islam. Juga atas keluarganya, para sahabat dan seluruh umatnya hingga tiba hari perhitungan kelak.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan serta do'a dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menghaturkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. M Hazmi DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Budi Santoso SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nursaidah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II terima kasih telah memberikan banyak waktu, ilmu, masukan, bimbingan, motivasi dan bantuannya hingga terselesainya penelitian ini.
5. Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku Dosen Penguji Skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan ilmunya kepada peneliti selama menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Staff pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang banyak membantu dalam kelengkapan administrasi penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pengelola Perpustakaan Universitas Muhammadiyah jember.
9. Terima kasih Ayah Abdullah Sholeh dan Mama Wardah yang tercinta dan tersayang, serta terima kasih untuk do'a dan support yang selalu ada disetiap helai nafas, untuk cinta, kasih sayang dan ketulusan yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.
10. Semua saudara-saudara ku tercinta dan segenap keluarga lainnya yang senantiasa tulus dan ikhlas membantu dan memberikan motivasi serta biaya demi kesuksesan studi peneliti.

11. Kepada teman-teman kelas Manajemen A dan seluruh teman KKN 024 terima kasih atas bantuan, dukungan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat taufik dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang dengan tulus membantu peneliti dan menyelesaikan penelitian skripsi ini. Mengingat segala kekurangan dan keterbatasan peneliti bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Pada akhirnya semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat ada para pembaca khususnya peneliti sendiri. Aamiin.



Jember, 26 juni 2019

Peneliti

Ibnu Abdillah

NIM 1510411023

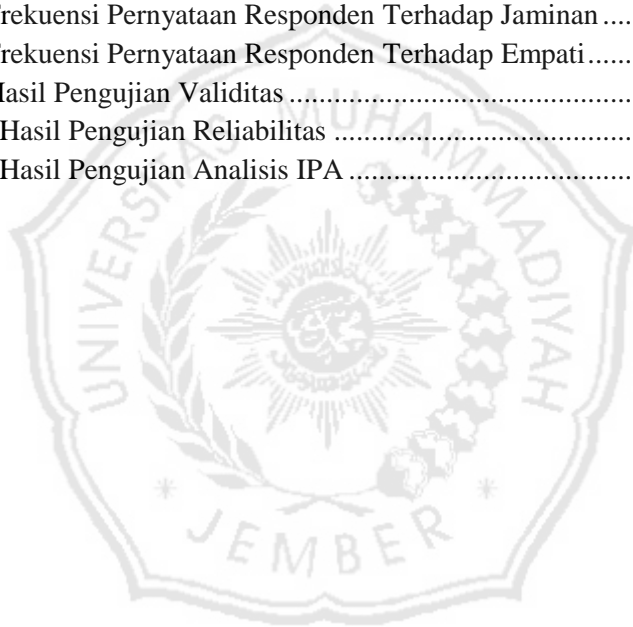
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Manajemen Pemasaran	8
2.2 Pengertian Jasa.....	9
2.3 Karakteristik Jasa	9
2.4 Pemasaran Jasa.....	10
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.6 Prinsip Kualitas Jasa	11
2.7 Dimensi Kualitas Jasa/ <i>service quality</i> (SERVQUAL).....	12
2.8 Definisi <i>Importance performance Analysis</i>	13
2.9 Penelitian Terdahulu	16
2.10 Kerangka Konseptual	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.2.1 Kualitas Layanan.....	19
3.2.2 Tangible	19
3.2.3 Realibility.....	20
3.2.4 Responsive	20
3.2.5 Assurance.....	20
3.2.6 Emphaty	21
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Jenis Data	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data Sekunder	21
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	23

3.7.1 Uji Instrumen	23
3.7.1.1 Uji Validitas	23
3.7.1.2 Uji Realibilitas.....	24
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	24
3.7.3 Analisis Kuantitatif.....	24
3.7.3.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
4.2 Visi dan Misi perusahaan	29
4.2.1 Visi perusahaan	29
4.2.2 Misi Perusahaan	29
4.2.3 Aspek Sumber Daya Manusia	29
4.3 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	29
4.3.1 Deskripsi Statistik Responden	29
4.3.2 Deskriptif Variabel Penelitian	29
4.3.2.1 Bukti Fisik	31
4.3.2.2 Keandalan.....	32
4.3.2.3 Daya Tanggap.....	33
4.3.2.4 Jaminan	34
4.3.2.5 Empati	35
4.4 Pengujian Instrumen Data	36
4.4.1 Pengujian Validitas Data	36
4.4.2 Pengujian Realibilitas Data.....	37
4.5 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>)	37
4.6 Pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ride-Hiling Trough Time	3
Tabel 1.2 Data Pelanggan Go-jek Di Jember	6
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia	29
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	30
Tabel 4.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	30
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	31
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kehandalan	32
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	33
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	34
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati.....	35
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas	36
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	37
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Analisis IPA	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.9 Diagram Kartesius	15
Gambar 2.10 Kerangka Konseptual	18
Gambar 3.7.3.1 Diagram Kartesius	26
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesius.....	39



DAFTAR PUSTAKA

- Aldi (2006) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa A/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta* Epigram Vol. 13 No. 2 Oktober 2016
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Fandy, Tjiptono, (2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
Goetsch & Davis. 2013, *Quality management, Fourth Edition*. Cram 101 Incorporated.
- Fransisea Andreani, 2010, *Analisis Kualitas Layanan Bisnis Makanan Dan Minuman Di Surabaya Ditinjau Dari Derajat Pemenuhan Kepuasan Konsumen. Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 5. No, April 2010
- Handi, Irawan. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler 2009, *Manajemen pemasaran*, edisi 13. Jakarta, Erlangga
- Malhotra, N.K, 2004. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Muhammad Dhio Darus Kasyful Muhalli 2013 *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualalumpur*. *Jurnal ekonomi dan keuangan*. Vol. 3 no.6
- Parasuraman., V.A. Zeithaml and L.L.Berry. 1985. *A Conceptual model of service quality and its implication for future research journal marketing*
- Prof. J. Supranto, M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Stanton, William J. 2003. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Sadu Sundaru. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.

Siti Husna Inu Syukri. ***Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja***. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, vol. 13, no. 2, Desember 2014

Sri Indra Maiyanti. ***Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance-Performance Analysis (IPA) To Know Student Satisfaction Level Of Sriwijaya University Library***. Jurusan Matematika FMIPA Unsri vol 3, No.2, Oktober 2013

Sugiyono. 2006. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D***. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2009, ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D***, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D***. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, ***Pemasaran Strategik***. Yogyakarta, ANDI

Vanessa (2007, dalam Regina, 2013). ***Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Di Manado***. Yogyakarta.

Wolfenbarger, M., dan Gilly, M. C. (2003). ***EtailQ: Dimensionalizing, Measuring and Predicting Etail Quality***. Journal of Retailing, Vol. 79, No. 3, 193-198.