



**PENGARUH *ONLINE SERVICESCAPE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK DI JEMBER**

**(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah
Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

RETNANING AYU PAMUJI

NIM. 14.10.411.354

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018



**PENGARUH *ONLINE SERVICESCAPE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK DI JEMBER
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas
Muhammadiyah Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**RETNANING AYU PAMUJI
NIM. 14.1041.1354**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *PENGARUH ONLINE SERVICESCAPE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK DI JEMBER*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. M. Naely Azhad, M.Si

NPK. 1966612311993031006

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang, MM.

NPK. 06 03 425

Ach. Hasan Hafidzi, SE, MM.

NPK. 15 09 647

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, Msc

NPK. 85 03 125

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh *Online Servicescape* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Di Jember” dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir Muhammad Hazmi, DESS. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Arik Susbiyani, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Drs. Anwar, Msc. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Toni Herlambang, MM. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing saya sampai terselesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ach. Hasan Hafidzi, SE, MM. Selaku dosen penguji yang juga telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing dan menguji sampai terselesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Drs. M. Naely Azhad, M.Si. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing dan menguji sampai terselesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Segenap keluarga besar Dosen Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki selama perkuliahan. Serta segenap staf pengajar, karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Bpk Adit, selaku karyawan bagian penerimaan pekerja di kantor Go-Jek Jember terima kasih telah memberikan ijin untuk Obyek penelitian dan meluangkan waktunya sampai terselesaikan skripsi ini.
9. Para *driver* Go-Jek di Jember, terimakasih sudah membantu penelitian saya.
10. Kedua Orang tua Bapak Agus Supairin, Mama Sri Wulandari dan Nenek HJ. Siti Aminah yang selalu memberi keikhlasan doa, perhatian, motivasi, kasih sayang tak terhingga, tenaga, waktu dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Kakak kandungku Yasintaning Wigati dan Kakak iparku Heri Mei yang selalu memberi dukungan dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Semua keluarga besar ku tersayang, terima kasih sudah peduli memberi doa-doa dan dukungannya selama ini.
13. Teman spesialku kala itu Candra Dwi K. yang sudah banyak membantu penelitian ini, dan selalu mensupport juga memberi keikhlasan doa, perhatian, motivasi, kasih sayang tak terhingga, tenaga, waktu dan dukungan baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
14. Teman-teman kelas Manajemen I dahulu terutama Siti Marwah, Mayvidar R., Siti Aisyah, Dll. Dan juga semua teman-teman kelas H, dan sahabat tercintaku “SISTERHOOD” Adik Graciana Elen, Adik Tia Ardhi P., Adik Noviawati a.k.a Kak Opi. Thanks for all atas kebersamaan dan persaudaraanya, semoga tetap terjalin dengan indah selamanya.

15. Para sahabat Cluster Squad, Nunung Ayu, Eva Jilan, Devi Putri, Adik Hani. Thanks for all my love atas kebersamaan dan kekeluargaanya selama ini.
16. Keluarga besar Mahasiswa S-1 Manajemen, khususnya Angkatan 2014 yang telah menjalani masa perkuliahan bersama, serta menjalani suka dan duka dalam penyelesaian skripsi, terima kasih atas persahabatannya, kerja sama dan bantuannya.
17. Para sahabat tercinta Rizal FH, Haqi GSP and Crew, para sahabat Klanrock Family, dan semua sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian selama ini.
18. Teman-teman KKN 34 Jangkar terima kasih atas persahabatannya, persaudaraannya, kerja sama dan bantuan kalian.
19. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kekeliruan dan kekhilafan baik disengaja maupun tidak disengaja. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis akan menerima semua kritikan dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini pada masa mendatang, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kepada kita petunjuk jalan hidup yang lurus, dan hanya kepada-NYA kita semua memohon ampun.

Jember,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Aspek Akademis.....	13
1.4.2 Manfaat Aspek Praktis.....	14
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Teori.....	16
2.2 Pemasaran Jasa Konvensional dan Digital (E-Commerce).....	16
2.3 <i>Online Servicescape</i>	17

2.3.1 Pengertian <i>Online Servicescape</i>	17
2.3.2 Konsep <i>Online Servicescape (E-Servicescape)</i>	19
2.3.3 Dimensi <i>Online Servicescape</i>	20
2.3.4 Kesenjangan Dalam <i>Online Servicescape</i>	23
2.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	25
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	25
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	30
2.4.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	32
2.5 Kepuasan Pelanggan	33
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
2.5.2 Dimensi Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
2.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	35
2.5.4 Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	37
2.6 Penelitian Terdahulu	37
2.7 Kerangka Konseptual	40
2.8 Hipotesis.....	42
BAB 3: METODE PENELITIAN	44
3.1 Identifikasi Variabel.....	44
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.3 Desain Penelitian.....	48
3.4 Jenis Data	49
3.5 Metode Pengumpulan Sampel.....	50
3.5.1 Populasi	50
3.5.2 Sampel.....	50
3.5.3 Tehnik Pengambilan Sampel.....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7 Tehnik Analisis Data.....	54
3.7.1 Uji Instrumen Data	55
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	58

3.7.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	60
3.7.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)...	60
3.7.4.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	61
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	63
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.1.2 Visi dan Misi PT.Go-Jek.....	66
4.1.3 Struktur Organisasi PT.Go-Jek.....	67
4.1.3.1 Struktur Organisasi Pusat.....	67
4.1.3.2 Struktur Organisasi Regional.....	68
4.2 Hasil Analisis Data.....	73
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden.....	73
4.3 Deskriptif Variabel Pernyataan Responden.....	76
4.3.1 <i>Online Servicescape</i>	76
4.3.2 <i>Service Quality</i>	78
4.3.3 Kepuasan Pelanggan.....	81
4.4 Pengujian Instrumen Data.....	82
4.4.1 Pengujian Validitas Data.....	82
4.4.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	83
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	86
4.6.1 Uji Multikolinieritas.....	86
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	86
4.6.3 Uji Normalitas.....	88
4.7 Uji Hipotesis.....	89
4.7.1 Uji t.....	89
4.7.2 Koefisien Determinasi.....	90
4.8 Pembahasan.....	91
4.8.1 Pengaruh <i>online servicescape</i> terhadap kepuasan pelanggan..	91

4.8.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap kepuasan pelanggan	92
BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peningkatan Driver Go-Jek Jember Selama 8 bulan (2017-2018)...	10
Tabel 1.2 Data Pengunduh Aplikasi Transportasi Online.....	11
Tabel 1.3 Profil Responden Berdasarkan Puas/Tidaknya Terhadap Pelayanan Yang diberikan Driver Go-Jek Di Jember.....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Responden Menurut Usia	74
Tabel 4.2 Deskriptif Statistik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.3 Deskriptif Statistik Responden Menurut Prodi	75
Tabel 4.4 Deskriptif Statistik Responden Menurut Lama Berlangganan	76
Tabel 4.5 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap <i>Online Serciescape</i>	77
Tabel 4.6 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	79
Tabel 4.7 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan..	81
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	83
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	84
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	89
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Online Servicescaep</i>	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	41
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Pusat PT. Go-Jek.....	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Regional PT.Go-Jek.....	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastistitas.....	86
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner
Lampiran 3. Frekuensi Pertanyaan Responden
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.....
Lampiran 7. Dokumentasi.....



DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Al Rasyid, Harun. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Go-jek*. Pendidikan S1 Ilmu Komunikasi di FISIP Universitas Budi Luhur Jakarta tahun 2005 dan S2 Manajemen di Universitas BSI Bandung tahun 2016. *Jurnal Ecodemica*, Vol 1.
- Conole, G. & Warburton, B. (2005). A Review of Computer Assisted Assessment. *Research in Learning Technologi*, 13 (1).hlm. 17-31.
- Daryanto. 2011. **Manajemen Pemasaran**: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Gunawan, Kevin Christian dan Wicaksono, Ardhi. 2013. *Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Online Servicescape Website Bakery*. Mananjemen Perhotelan. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Gunawan, Yohan. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek(Go-Ride)*. (Studi pada Mahasiswa Universitas Bakrie). Undergraduate (S1) thesis, Universitas Bakrie
- Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*“. Semarang : UNDIP.
- Green, W, Lawrence.et.al, *Helath Education Planing A Diagnostik Approach, The Johns Hapkins University*: Mayfield Publishing Company, 2007
- Harris & Goode .2010.konsep Online Servicscape.Jurnal.
- Hightower, R. Jr. 2010. *Commentary on Conceptualizing the Servicescape Construct in,,A Study of the Service Encounter in Eight Coutries*. *Marketing Management Journal*, 20(1) Spring: 76-86.
- Istijanto, Oei. 2010. **Riset Sumber Daya Manusia**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2010. *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2012. *Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition*. Pearson Education.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, Global Edition*, 15. Published by Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, Mudrajat, 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Edisi Keempat, Jakarta, Erlangga.
- Lovelock, Chirstoperdan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemb Empat.
- Mardikawati Woro. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2. Yogyakarta-Cilacap.
- Miltiadis. 2008. *Emerging Technoligies dan information System for The Knowledge Society*. Spinger. Berlin.
- Nergenhahn dan Matthew. (2008). *Theories Of Learning (Teori Belajar)*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.
- Schiffman & Kanuk, (2007), *Perilaku Konsumen*, dialihbahasakan oleh Zulkifli Kasip, Edisi Ketujuh, Penerbit PT. Indexs. Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (Editor). 2011. *Metode Penelitian Survy*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif?*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiono. 1999. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta.
- Tata Sutabri. 2012, *Konsep Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta

Taufiq, Deden Rizal. 2016. *Pengaruh Online Servicescape dan Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek*. Skripsi (S1) thesis. Bandung. Ekonomi Unpas.

Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.

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

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6^t ed. Mc.Graw-Hill. Boston.

<http://beritajember.com/gojek-dan-grab-car-hadir-di-jember.html>

<http://www.transonlinewatch.com/dianggap-paling-efisien-ojek-online-di-jember-berkembang-pesat/1>

