

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MODA
TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB DAN GOJEK DI
KOTA TEGAL

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Sains Terapan Pada Program Diploma IV Manajemen Keselamatan
Transportasi Jalan



Disusun oleh :

SYADIKA ROSYI ARRAFI

NOTAR 17.I.0476

PRODI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
TAHUN 2021

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MODA
TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB DAN GOJEK DI
KOTA TEGAL

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Sains Terapan Pada Program Diploma IV Manajemen Keselamatan
Transportasi Jalan



Disusun oleh :

SYADIKA ROSYI ARRAFI

NOTAR 17.I.0476

PRODI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
TAHUN 2021

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MODA
TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB DAN GOJEK DI KOTA TEGAL

oleh :

SYADIKA ROSYI ARRAFI

NOTAR : 17.I.0476

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pembimbing I



Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc.
NIP. 19830925 200812 1 001

Tanggal :

Pembimbing II



Brasie Pragana Sela B. R. A.,
S.Pd., M.Pd
NIP. 19871209 201902 1 001

Tanggal : 30 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MODA
TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB DAN GOJEK DI KOTA TEGAL

Yang Dipersiapkan dan Diajukan Oleh :

SYADIKA ROSYI ARRAFI


NOTAR : 17.I.0476

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Pada tanggal

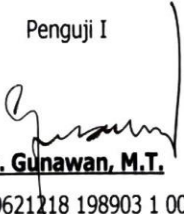
Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang


Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc.

NIP. 19830925 200812 1 001

Penguji I


Drs. Gunawan, M.T.

NIP. 19621218 198903 1 006

Penguji II


Rizal Aprianto, S.T., M.T.

NIP. 19910415 201902 1 005

Mengetahui
Ketua Program Studi Diploma IV
Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan


Hanendyo Putro, ATD., M.T.

NIP. 19700519 199301 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syadika Rosyi Arrafi

Notar : 17.I.0476

Program Studi : D IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa laporan Skripsi dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Moda Transportasi Ojek Online Grab dan Gojek di Kota Tegal" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang atau lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukuman yang berlaku.

Tegal, Agustus 2021

Yang menyatakan,

Syadika Rosyi Arrafi

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syadika Rosyi Arrafi

Notar : 17.I.0476

Program Studi : D IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MODA TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB DAN GOJEK DI KOTA TEGAL

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, Agustus 2021
Yang menyatakan

Syadika Rosyi Arrafi

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Segala kesuksesan dan kerja keras selama ini tidak akan pernah tercapai tanpa adanya campur tangan semua orang-orang tersayang dan terkasih yang telah membantu dan menjadi pendukung saya selama proses pembuatan skripsi ini.

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Allah SWT yang Maha Pengasih, Maha Pemurah, Maha Mendengar, dan Maha Segalanya yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga atas kuasa dan ijinnya saya dapat menyelesaikan dan melewati segala ujian ini.

Terimakasih kepada bapak Sudirno, ibu Siti Nurfatikha dan kakak saya Sheradika Intan Rachmawati untuk segala pengorbanan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan kepadaku. Terimakasih telah menjadi motivator terhebat, pemeluk jiwa yang kuat, dan penghapus air mata terdekat yang selalu siap sedia kapanpun itu. Tercinta yang telah berjuang keras untuk anak-anaknya dalam segala kekurangan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang sudah memberi taufik, hidayah, serta inayahnya sehingga kita semua masih bisa beraktivitas sebagaimana seperti biasanya. Tidak lupa sholawat serta salam senantiasa diberikan untuk junjungan Nabi besar, Nabi Muhammad SAW yang telah memimpin umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang hingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini yang berjudul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MODA TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB DAN GOJEK DI KOTA TEGAL"** Sehubungan dengan itu, Penulis mengucapkan terimakasih dan penuh rasa hormat kepada:

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., MA. Selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Hanendyo Putro, ATD., M.T., Selaku Kepala Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan
3. Bapak Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc., Selaku Dosen Pembimbing 1
4. Bapak Brasie Pradana Sela B. R. A., S.Pd., M.Pd., Selaku Dosen Pembimbing 2
5. Rekan-rekan DIV MKTJ angkatan V serta kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya proposal skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga kami mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan penelitian ini.

Hormat Saya

Syadika Rosyi Arrafi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Transportasi Online.....	8
II.1.1. Definisi Transportasi Online	8
II.1.2. Kumpulan Pemasaran Jasa Transportasi Online	9
II.1.3. Macam – Macam Transportasi Online	10
II.1.4. Keunggulan Jasa Transportasi Online	11
II.2 Kepuasan.....	13
II.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen	13
II.2.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	13
II.2.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
II.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	14
II.2.5 Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.	15
II.3 Keputusan Konsumen	16
II.3.1 Pengertian Pengambilan Keputusan.....	16
II.3.2 Proses Pengambilan Keputusan.....	16
II.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen.	16
II.3.4 Jenis – jenis Perilaku Keputusan Konsumen	17
II.4 Teknik Revealed Preference.....	18
II.5 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	18

BAB III METODE PENELITIAN	20
III.1 Lokasi.....	20
III.2 Instrumen Penelitian.....	21
III.3 Populasi dan Sampel.....	21
III.3.1 Populasi.....	21
III.3.2 Sampel	21
III.4 Teknik Pengambilan Sampel	22
III.5 Prosedur Pengumpulan Data	22
III.5.1 Data primer	22
III.5.2 Data sekunder.....	23
III.6 Uji Coba Instrumen.....	23
III.6.1 Uji Validitas.....	23
III.6.2 Uji Reliabilitas	24
III.7 Diagram Alir Penelitian.....	24
III.8 Desain Penelitian	24
III.9 Variabel Penelitian	25
III.10 Analisis Data	31
III.10.1 Analisis Hasil Kuesioner (Karakteristik).....	31
III.10.2 Analisis Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
IV.1 Hasil Penelitian.....	33
IV.1.1 Uji Validitas	33
IV.1.2 Uji Reliabilitas.....	35
IV.1.3 Analisis Karakteristik	36
IV.2 Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen	57
IV.2.1 Kelengkapan kendaraan	57
IV.2.2 Kesiapan Driver	58
IV.2.3 Ketanggapan Driver	59
IV.2.4 Sikap Driver.....	61
IV.2.5 Biaya dan Kemudahan.....	62
IV.3 Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Moda Transportasi Ojek Online Grab dan Gojek di Kota Tegal	63
IV.4 Pembahasan	65
IV.4.1 Indikator Kelengkapan Kendaraan	65
IV.4.2 Indikator Kesiapan Driver	65
IV.4.3 Indikator Ketanggapan Driver	66
IV.4.4 Indikator Sikap Driver.....	66
IV.4.5 Indikator Biaya dan Kemudahan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
V.1 Kesimpulan	70
V.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Bagan Alir Penelitian	24
Gambar IV. 1	Persentase Jenis Kelamin Responden	36
Gambar IV. 2	Distribusi Jenis Kelamin Responden berdasarkan Jenis Moda Transportasi Ojek Online	37
Gambar IV. 3	Persentase Usia Responden.....	38
Gambar IV. 4	Distribusi Usia Responden berdasarkan Moda Transportasi Ojek Online	39
Gambar IV. 5	Persentase Pekerjaan Responden.....	40
Gambar IV. 6	Distribusi Jenis Pekerjaan Responden berdasarkan Moda Transportasi Ojek Online	41
Gambar IV. 7	Persentase Jenis Moda Transportasi Ojek Online yang Dipilih Responden	42
Gambar IV. 8	Persentase Kepuasan pada Moda Transportasi Ojek Online Grab	46
Gambar IV. 9	Tingkat Kepuasan Responden Grab berdasarkan Indikator Kelengkapan Kendaraan	47
Gambar IV. 10	Tingkat Kepuasan Responden Grab berdasarkan Indikator Kesiapan Driver	47
Gambar IV. 11	Tingkat Kepuasan Responden Grab berdasarkan Indikator Ketanggapan Driver	48
Gambar IV. 12	Tingkat Kepuasan Responden Grab berdasarkan Indikator Sikap Driver.....	49
Gambar IV. 13	Tingkat Kepuasan Responden Grab berdasarkan Indikator Biaya dan Kemudahan.....	49
Gambar IV. 14	Persentase Kepuasan pada Moda Transportasi Ojek Online Gojek.....	53
Gambar IV. 15	Tingkat Kepuasan Responden Gojek berdasarkan Indikator Kelengkapan Kendaraan	54
Gambar IV. 16	Tingkat Kepuasan Responden Gojek berdasarkan Indikator Kesiapan Driver	54

Gambar IV. 17	Tingkat Kepuasan Responden Gojek berdasarkan Indikator Ketanggapan Driver	55
Gambar IV. 18	Tingkat Kepuasan Responden Gojek berdasarkan Indikator Sikap Driver.....	56
Gambar IV. 19	Tingkat Kepuasan Responden Gojek berdasarkan Indikator Biaya dan Kemudahan.....	56
Gambar IV. 20	Persentase Tingkat Kepuasan Konsumen.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Variabel dan Indikator (Sugiyono, 2015).....	29
Tabel III. 2 Hasil Skor Kategori (Pranatawijaya, dkk, 2019)	30
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel IV. 2 Nilai Reliabilitas	35
Tabel IV. 3 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel IV. 4 Distribusi Umur Responden	38
Tabel IV. 5 Distribusi Pekerjaan Responden	40
Tabel IV. 6 Tingkat Kepuasan pada Moda Transportasi Ojek Online Grab	43
Tabel IV. 7 Tingkat Kepuasan pada Moda Transportasi Ojek Online Gojek	50
Tabel IV. 8 Interpretasi Data Indikator Kelengkapan Kendaraan	57
Tabel IV. 9 Interpretasi Data Indikator Kesiapan Driver	58
Tabel IV. 10 Interpretasi Data Indikator Ketanggapan Driver	60
Tabel IV. 11 Interpretasi Data Indikator Sikap Driver	61
Tabel IV. 12 Interpretasi data indikator biaya dan kemudahan.....	63
Tabel IV. 13 Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Moda Transportasi Ojek Online Grab dan Gojek di Kota Tegal.....	64

INTISARI

Transportasi memegang peranan penting bagi kehidupan masyarakat untuk mengakomodasi kegiatan sosial dan ekonomi. Seiring dengan kemajuan zaman, kehidupan manusia berubah dari sederhana menjadi modern, seperti adanya layanan transportasi online yang merupakan layanan berbasis aplikasi dan internet. Di Indonesia, terdapat beberapa layanan transportasi online seperti Grab dan Gojek. Adanya beberapa layanan transportasi online ini mempengaruhi minat masyarakat dalam penentuan pilihan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Pemilihan moda transportasi bukan merupakan proses acak, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat dan kualitas kepuasan konsumen Grabbike dan Goride di Kota Tegal.

Objek yang diteliti adalah masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan transportasi ojek online Grabbike dan Goride di Kota Tegal. Jumlah sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling, dengan cara perhitungan dari Nomogram Harry King, dan didapatkan sebanyak 271 responden dengan ruang lingkup penelitian adalah Kota Tegal. Analisis yang dilakukan adalah analisis karakteristik dari data kuesioner yang digambarkan dalam bentuk diagram dan analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner adalah valid dan reliabel. Sehingga kuesioner dapat digunakan dalam survei. Pelayanan moda transportasi ojek online Grab dan Gojek dalam berbagai indikator menunjukkan kategori puas pada setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden. Nilai indeks indikator kelengkapan kendaraan, kesiapan driver, ketanggapan driver, sikap driver, dan biaya dan kemudahan masing-masing adalah 78,60%; 79,64%; 78,90; 80,47%; 77,37% dimana menunjukkan kategori puas untuk indikator kelengkapan kendaraan, indikator kesiapan driver, indikator ketanggapan driver, indikator biaya dan kemudahan dan kategori sangat puas untuk indikator sikap driver.

Kata Kunci : Deskriptif Kuantitatif, Gojek, Grab, Kepuasan, Layanan Transportasi Online.

ABSTRACT

Transportation plays an important role in people's lives to accommodate social and economic activities. Along with the times, human life has changed from simple to modern, such as online transportation services which are application and internet-based services. In Indonesia, there are several online transportation services such as Grab and Gojek. The existence of several online transportation services affects people's interest in determining the choice of satisfaction with the services provided. The choice of transportation mode is not a random process but is influenced by several factors. This study is intended to determine the level and quality of consumer satisfaction for Grabbike and Goride in Tegal City.

The object under study is the general public who have used the Grabbike and Goride online motorcycle taxi transportation services in Tegal City. The number of samples was determined by purposive sampling technique, by calculation of the Nomogram Harry King, and obtained as many as 271 respondents with the scope of research is the City of Tegal. The analysis carried out is an analysis of the characteristics of the questionnaire data described in the form of diagrams and quantitative descriptive analysis.

The results of the validity and reliability test of the questionnaire were valid and reliable. So that the questionnaire can be used in the survey. Grab and Gojek online motorcycle taxi transportation services in various indicators show a satisfied category for every question asked to respondents. The index value of the vehicle completeness indicator, driver readiness, driver responsiveness, driver attitude, and cost and convenience were each 78.60%; 79.64%; 78.90; 80.47%; 77.37% which shows the satisfied category for the vehicle completeness indicator, the driver readiness indicator, the driver responsiveness indicator, the cost and convenience indicator and the very satisfied category for the driver attitude indicator.

Keywords: Quantitative Descriptive, Gojek, Grab, Satisfaction, Online Transportation Services.