

**IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI GO-  
JEK (STUDI KASUS GO-JEK PALEMBANG)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Studi  
Strata Satu (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

**Oleh :**

**A.FAUSI**

**151730058**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS BINADARMA**

**PALEMBANG**

**2019**

**IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI GO-  
JEK (STUDI KASUS GO-JEK PALEMBANG)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Studi  
Strata Satu (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

**Oleh :**

**A.FAUSI**

**151730058**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS BINADARMA**

**PALEMBANG**

**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI  
GOJEK (STUDI KASUS GOJEK PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

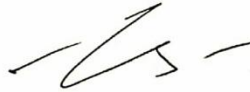
**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)**

**Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Disetujui Oleh :

Palembang, Agustus 2019

Pembimbing Skripsi



**(M. Kumroni Makmuri, SE., M.Sc)**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Bina Darma Palembang

Universitas Bina  
Darma  
Fakultas Teknik



**(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T.)**



**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**Jl. Jendral. A. Yani No. 3 Palembang 30264**

**Telp. (0711) 515581, 515182, 515183, Fax (0711) 515581**

---

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI**  
**GOJEK (STUDI KASUS GOJEK PALEMBANG)**

**Oleh :**

**A. FAUSI**  
**151730058**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu**  
**(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

**Disetujui Oleh :**  
**Palembang, Agustus 2019**

**Pembimbing**

**(M. Kumroni Makmuri, SE., M.Sc)**

**Mengetahui**

**Dekan**  
**Fakultas Teknik Universitas**  
**Bina Darma**

**(Dr. Firzaus, M.T)**

**Ketua**  
**Program Studi Teknik Industri**




**(CH. Desi Kusmindari, ST., MT.)**



UNIVERSITAS BINA DARMA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
Jl. Jendral. A. Yani No. 3 Palembang 30264  
Telp. (0711) 515581, 515182, 515183, Fax (0711) 515581

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

Identifikasi Kualitas Pelayanan pada Transportasi GO-JEK (Studi Kasus GO-JEK Palembang) Telah Dipertahankan Pada Ujian Tanggal .... Agustus 2019 Didepan Tim Penguji Dengan Anggota Sebagai Berikut :

1. Ketua Penguji : M.Kumroni Makmuri, S.E.,M.Sc. (  )
2. Anggota : CH. Desi Kusmindari, ST., MT. (  )
3. Anggota : Ir. Renilaili, M.T. (  )

Mengetahui  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas Bina Darma Palembang

Universitas Bina Darma  
Fakultas Teknik 

( CH. Desi Kusmindari, ST., MT. )  
NIP : 081509261

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : A.Fausi

NIM : 151730058

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019

Yang membuat pernyataan,



A.Fausi

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya, yang senantiasa selalu memberikanku kemudahan, kesabaran dan kekuatan, serta tak lupa ku kirimkan shalawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Yang tercinta Ayah dan Ibu yang selalu mengharapakan keberhasilanku, terimakasih untuk semua hal yang telah diberikan selama ini, doa, semangat, dukungan, kesabaran, serta cinta dan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepadaku, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan kesehatan kepada bapak dan Emak..... Aamiin YRA.
2. Saudaraku Ari Ramadhan, Andi Al furqon, Al Fahmi, Fatur Rahman terima kasih senantiasa memberikan semangat doa, dukungan kepadaku, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, kesuksesan dan semua kebaikan serta lindungannya kepada kita....Aamiin YRA.
3. Partner terbaik Rio Fransisco, Carlos Alfredo, M.Aqil, Sepriadi, dan Indah Vitaloka, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, kesabaran serta selalu senantiasa mendengarkan keluh kesahku dan selalu ada di setiap suka dan dukaku, semoga Allah selalu melimpahkan hidayah, kebahagiaan serta kesuksesan kepada kita....Aamiin YRA.
4. Pembimbingku Bapak M. Kumroni Makmuri, S.E.,M.Sc., dan Ch. Desi Kusmindari selaku Ketua Program Studi Teknik Industri terima kasih atas

bimbingannya selama ini, karena berkat bimbingan dan arahan dari ibu saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Dosen-dosenku yang telah mengajar dari semester satu sampai akhir yang telah memberikan ilmu yang berharga dan bermanfaat kepadaku.
6. Temanku M.Aqil, Sepriadi, Carlos, Rio Fransisco dan Indah Vitaloka terima kasih atas semua dukungan, semangat, keceriaan, bantuan serta doa yang akan kalian berikan semoga persahabatan serta kekeluargaan yang kita bina selama ini terus terjaga sampai akhir khayal.
7. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri terkhusus kelas B 2015 terimakasih atas semangat dan kebersamaan kita selama duduk di bangku kuliah.
8. Almamater biru yang ku banggakan.



## MOTTO

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

(QS Al-insyirah 5-6)

Perubahan butuh proses, proses membutuhkan waktu, lakukan  
sekarang.

Jika bagi dunia kamu hanyalah seseorang, tapi mungkin bagi seseorang  
kamu adalah duniannya.

“Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan  
tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri “

(QS. Al-Ankabut: 6)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan  
baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)”

Bebek berjalan berbondong-bondong, akan tetapi burung elang terbang  
sendirian.

(Ir. Soekarno)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI GO-JEK (STUDI KASUS GO-JEK PALEMBANG)” Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta Keluarga dan Sahabat yang InsyaAllah akan tetap istiqamah hingga akhir zaman. Amin.

Dalam menyelesaikan laporanskripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ;

1. Allah SWT yang selalu meridhoi jalan penulis setiap saat.
2. Kedua Orang Tua saya dan keluarga yang selalu memberi dukungan dan do'a.
3. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dr. Firdaus, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang.
5. M.Kumroni Makmuri S.E.,M.Sc selaku dosen pembimbing.
6. Semua Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma.
7. Teman-teman seperjuangan dan M.Aqil Rio Fransisco Sepriadi dan indah vitaloka makasih atas motivasinya.
8. Semua pihak yang telah ikut membantu dan menyelesaikan dalam penulisan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua

pihak untuk kesempurnaan laporan ini dikemudian hari. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri dan semoga laporan skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan terutama bagi penulis sendiri. Amin.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRACT .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian jasa .....	12
2.2 Karakteristik Jasa .....	12
2.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas .....	14
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayan.....	15
2.4 Prinsip Kualitas Jasa .....	16
2.5 Menentukan Kualitas Pelayanan.....	17
2.6 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	26

2.7	Konseptualisasi Kepuasan Pelanggan .....	28
2.8	Pengukur Kepuasan Pelanggan .....	30
2.9	Hipotesis .....	31
2.10	Uji Kualitas Data.....	32
2.10.1	Uji Validitas .....	32
2.10.2	Uji Reliabilitas .....	33
2.11	Asumsi Klasik .....	33
2.12	Uji Regresi Linier Berganda .....	35
2.13	Uji Hipotesis .....	36
2.13.1	Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	36
2.13.2	Uji Simultan (F) .....	37
2.13.3	Uji Parsial (t) .....	38
<b>BAB III METODE PERANCANGAN</b>		
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.1.1	Lokasi penelitian .....	40
3.1.2	Waktu penelitian .....	40
3.2	Object penelitian .....	40
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4	Metode Pengolahan Data.....	43
3.5	Diagram alir penelitian .....	44
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>		
4.1	Hasil .....	45
4.1.1	Pengumpulan Data .....	45
4.1.2	Kuesioner .....	45
4.2	Pengelolaan Data.....	47
4.2.1	Penentuan Karakteristik dan Jumlah Responden.....	47
4.2.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.3	Asumsi Klasik .....	56
4.3.1	Uji Multikolinieritas dan Autokorelasi.....	56
4.3.2	Uji Normalitas .....	58
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	59

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
4.5 Hipotesis .....	62
4.5.1 Uji Parsial T .....	63
4.5.2 Uji Simultan (F) .....	65
4.5.3 Responden .....	62
4.5.4 Koefisien Determinan R <sup>2</sup> .....	64
4.6 Pembahasan .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 variabel tangible .....	56
Tabel 4.2 variabel reliability .....	56
Tabel 4.3 variabel responsiveness.....	57
Tabel 4.4 variabel accuracy .....	57
Tabel 4.5 variabel emphaty.....	59
Tabel 4.6 variabel kepuasan konsumen .....	59
Tabel 4.7 reliabilitas tangible .....	59
Tabel 4.8 reliabilitas reliability .....	60
Tabel 4.9 relibilititas ressvonsiveness.....	61
Tabel 4.10 reliabilitas assurance .....	62
Tabel 4.11 reliabilitas emphaty .....	62
Table 4.12 reliabilitas kepuasa konsumen .....	62
Tabel 4.15 asumsi klasik .....	63
Tabel 4.16 multi kolonieritas dan auto korelasi .....	64
Tabel 4.17 uji t .....	65
Tabel 4.18 uji f .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka teoritis .....	30
Gambar 4.1 Uji Hetosdasitisitas .....	64



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Pengolahan Data SPSS 22 .....	
Lampiran 2 kuesioner .....	
Lampiran 3 tabel t (df = 81-120) .....	
Lampiran 4 tabel of F-statistics p = 0,05 .....	
Lampiran 5 Foto Lokasi Penelitian .....	
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Tugas Akhir .....	
Lampiran 7 Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal Penelitian .....	
Lampiran 8 Turnitin Laporan Skripsi .....	
Lampiran jurnal .....	

## **Abstrak**

Abstrak: GO-JEK adalah sebuah platform yang berbentuk aplikasi ojek yang dipergunakan untuk menghubungkan konsumen ojek dengan driver ojek. Perusahaan ini pertama kali berdiri pada tahun 2011 di ibu kota Jakarta. GO- JEK sendiri ialah perusahaan yang sangat dibutuhkan oleh kalangan masyarakat indonesia yang saat ini memimpin transportasi Ojek. Karena tujuan dari perusahaan ini yang begitu sangat memperhatikan mitra driver Ojek yang berpengalaman semakin baik dan meningkatnya peminat pelanggan sehingga GO-JEK dikembangkan di kota-kota besar lainnya seperti khususnya daerah JABODETABEK, Bandung, Medan, Surabaya, Bali dan kota- kota lainnya metode yang digunaka adalah Regresi linier berganda dan menggunakan perhitungan asumsi klasik uji autokorelasi uji normalitas Uji t uji f perhitungan tersebut dilakukan pada hasil kuesioner yang disebarakan yang terdiri dari 61 pertanyaan dan 6 variabel kebutuhan dan kepuasan konsumen

Kata Kunci : GOJEK, Regresi Linier Berganda, Kepuasan Konsumen Gojek

### ***Abstract***

*Abstract: GO-JEK is a motorcycle taxi service. Which aims to connect the motorcycle taxi passengers. hg This company was established in the city of Jakarta in 2011. yGO-JEK is a socially minded company that is leading Ojek transportation. Because of the effectiveness of the company's goals which partner with experienced motorcycle taxi riders is getting better and customer interest is increasing so GO-JEK is developed in other big cities such as JABODETABEK, Bandung, Medan, Surabaya, Bali and other cities. The method used is Multiple linear regression and using the calculation of the classic assumptions autocorrelation test normality test T test f test calculation is carried out on the results of a questionnaire distributed consisting of 61 questions and 6 variables needs and customer satisfaction*

*Keywords: GOJEK, Multiple Linear Regression, Gojek Consumer Satisfaction*