

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI *ONLINE*  
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang)**

**SKRIPSI**

**HANAFI HALIM**

**151510138**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI *ONLINE*  
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang)**

**HANAFI HALIM**

**151510138**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Sarjana Ekonomi dan Bisnis pada Program Studi Manajemen

Pembimbing,



**(Drs. H. Mukran Roni, M.B.A.)**

Palembang, Agustus 2019  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma  
Dekan,






**(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.)**

## HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang)" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 26 Agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

1. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. Ketua (  )
2. Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si. Anggota (  )
3. Fitriya Fauzim S.E., M.B.A., Ph.D. Anggota (  )

Palembang, Agustus 2019  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas   
Bina Darma  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Dina Mellita, S.E., M.Eo.)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanafi Halim

NIM : 151510138

Dengan ini menyatakan bahwa :

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Hanafi Halim

## **ABSTRAK**

Jasa transportasi yang memiliki pelayanan yang cepat dari segi komunikasi untuk pemesanan, sehingga masyarakat lebih memilih jasa tersebut karena cukup mudah dan cepat. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang baik dan tepat agar mempengaruhi loyalitas pelanggannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi, diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan yang didapatkan dan dirasakan oleh pelanggan, nilai yang difikirkan pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen transportasi pada bisnis jasa transportasi *online*? Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh angka 0,169, angka tersebut menggambarkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 16,9% mempengaruhi variabel kepuasan konsumen pada layanan transportasi online.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*Transportation services that have fast services in terms of communication for ordering, so that people prefer these services because it is quite easy and fast. To get customer satisfaction, companies must have a good and appropriate marketing strategy in order to influence customer loyalty. Factors that influence customer loyalty in using transportation services, including the quality of services provided, satisfaction obtained and felt by customers, the value that customers think. The problem in this research is how the influence of service quality on the level of customer satisfaction in transportation in the online transportation services business? Based on the results of the study it can be seen that there is a significant influence between the variable service quality on customer satisfaction. Based on the results of the coefficient of determination obtained the number 0.169, the figure illustrates that the service quality variable with a value of 16.9% affects the variable customer satisfaction in online transportation services.*

***Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction***

## Motto Dan Persembahan

### **Motto:**

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

*(Q.S. Al-Ankabut: 6)*

### **Kupersembahkan karya kecilku ini kepada:**

- Ayahanda Halim dan Ibunda Elyanti tercinta yang tidak pernah lelah memberikan doa dan bimbingannya, serta memberikanku semangat untuk mencapai keberhasilanku.
- Saudara-saudaraku tersayang (Kak Robi Halim, Adikku Siti Khofifah Halim serta Abib Halim) yang telah memberiku motivasi dan nasihat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Sahabat-sahabatku (Supranata, Saan, Budi, Nailin Husnaini) yang selalu menemani dan membantuku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Almamaterku tercinta.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Hanafi Halim  
NIM : 151510138  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat, Tanggal Lahir : Teluk Limau, 06 Desember 1996  
Agama : Islam

### **Pendidikan Formal**

Sekolah Dasar : SD Negeri 15 Parit Tiga (2002-2008)  
SMP : MTs. Al- Islam Kemuja (2008-2011)  
SMA : SMK Karya Parit Tiga (2011-2014)  
Perguruan Tinggi : S1 Manajemen, Universitas Bina Darma Palembang (2015-2019)

### **Seminar dan *Training* yang Diikuti**

- Seminar Carier Coaching Tahun 2019 Bersertifikat
- Seminar Table Manner Tahun 2018 Bersertifikat

### **Pendidikan Non Formal**

- -

Palembang, Agustus 2019

Hanafi Halim



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang menciptakan alam semesta. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi *Online* (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang).”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menempuh ujian guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang sekaligus Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
4. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang.

6. Karyawan dan staf Universitas Bina Darma Palembang
7. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang menantikan keberhasilanku.
8. Sahabar-sahabat terbaikku.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan dari isi maupun tulisan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan, semoga apa yang telah penulis sampaikan dapat memberikan manfaat bagi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, Agustus 2019  
Penulis,

Hanafi Halim

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	13

<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1	Landasan Teori.....	14
2.1.1	Teori <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	14
2.1.2	Pemasaran Jasa.....	16
2.1.3	Konsep Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.4	Kualitas Pelayanan .....	21
2.2	Penelitian Terdahulu .....	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4	Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.2	Populasi dan Sampel .....	29
3.3	Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.4	Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	33
3.5	Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1	Gambaran Umum Transportasi Online.....	39
4.1.2	Gambaran Karakteristik Responden .....	43
4.1.3	Uji Instrumen .....	45
4.1.4	Uji Normalitas.....	49
4.1.5	Distribusi Jawaban Responden .....	50
4.1.6	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	54

4.1.7 Uji t (Parsial).....	55
4.1.8 Koefisien Determinasi .....	56
4.2 Pembahasan.....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Populasi Penelitian .....	30
Tabel 3.2 Proporsi Sampel Penelitian .....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Transportasi <i>Online</i> .....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.6 Data Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	51
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Parsial).....	55
Tabel 4.11 Model Summary.....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Coba Kuesioner
- Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 5 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas Data
- Lampiran 7 Hasil Output SPSS
- Lampiran 8 t Tabel
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 Formulir Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 12 Lembar Konsultasi Skripsi