



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *GO-RIDE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT GOJEK INDONESIA (SURVEI
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA)**

SKRIPSI

NOPLI TRI DAMAYA

1210411027

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *GO-RIDE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT GOJEK INDONESIA (SURVEI
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata I Ilmu komunikasi**

NOPLI TRI DAMAYA

1210411027

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nopli Tri Damaya

NRP : 1210411027

Tanggal : 16 Januari 2017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut serta diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Januari 2017


METERAI
TEMPEL
TGL
AS5A55AEF304180218
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Nopli Tri Damaya)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nopli Tri Damaya
NRP : 1210411027
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH Kualitas Pelayanan Go-Ride terhadap Kepuasan Pelanggan PT GOJEK Indonesia (Survei pada mahasiswa/I fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta).

Beserta perangkat yang diperlukan (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, beralih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 16 Januari 2017

Yang menyatakan,



(Nopli Tri Damaya)


PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :

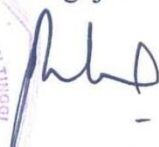
Nama : Nopli Tri Damaya
NRP : 1210411027
Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Go-Ride* terhadap Kepuasan Pelanggan PT GOJEK Indonesia (Survei pada mahasiswa/I fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta).**


Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.


Dra. Masayu S. Hanim, M.Si.
Ketua Penguji


Drs. Supratman, M.Si
Penguji I


Fitria Ayuningtyas, S.Sos, M.Si
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Fredy BL Tobing
Dekan/Direktur


Damayanti, S.Sos, M.Si
Ketua Program Studi

Ditetapkan Di : Jakarta
Tanggal Ujian : 16 Januari 2017

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *GO-RIDE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT GOJEK INDONESIA

**(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jakarta)**

Nopli Tri Damaya

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan *Go-ride* terhadap kepuasan pelanggan PT Gojek Indonesia di Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. **Latar belakang** penelitian karena banyaknya kompetitor yang mulai bersaing di bidang transportasi *online*. **Tujuan** peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dari pengguna Gojek khususnya mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. **Teori** yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. **Metodologi** penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan survei eksplanatif. Responden penelitian ini adalah pengguna Gojek yang berjumlah 84 orang. Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai t hitung $7,510 > 1.663$ yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. **Kesimpulan** dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 12.926. Saran penulis untuk PT Gojek Indonesia adalah terus memaksimalkan kualitas pelayanan *Go-Ride* kepada pengguna Gojek karena banyaknya persaingan transportasi *online* lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Go-ride, kepuasan pelanggan, PT Gojek Indonesia

THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE GO-RIDE TOWARDS CUSTOMER SATISFICATIONS PT.GOJEK INDONESIA

**(Survey Students, Faculty of Economics Pembangunan Nasional
Veteran Jakarta University)**

Nopli Tri Damaya

Abstract

This research was conducted to measure the effect of quality service to customer satisfaction PT Gojek Indonesia. **Background** research its because many compositors that have sprung up of online transportation. **Purpose** researchers want to know how about customer satisfaction from Gojek user especially Economics students in Pembangunan Nasional Veteran Jakarta University. **Theory** used is the theory effect of the quality and customer satisfaction. **Methodology** this study uses a quantitative approach and survey expalanative. Respondents are customers of Gojek totaling 84 people.the result of study showed the value of $t_{7,510} > 1.663$,which means there is the effect of quality of service . **Conclution** from this research is there is the effect of quality of service on customer satisfaction by 12.926. Suggestion researchers for PT.Gojek Indonesia is to continue to maximize the quality of service for all customer because a lot of competition of other transportation online.

Kata Kunci:quality of service,go-ride,customer satisfication,PT Gojek Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan segala hikmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan *Go-Ride* terhadap Kepuasan Pelanggan PT GOJEK Indonesia (Survei pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN Veteran Jakarta) tepat pada waktunya. Penulis ucapkan terima kasih kepada Fitria Ayuningtyas, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah member arahan, masukan, saran, waktu dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada Dr. Fredy B.L Tobing selaku Dekan FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan Damayanti, S.Sos. M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu komunikasi FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Disamping itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua, kakak-adik serta keluarga lainnya yang selalu memberikan dukungan berupa doa dan semangat kepada penulis yang tidak pernah henti. Tak lupa penulis juga ucapkan Terima kasih kepada teman seperjuangan: Rantri Meidiasari, Kevin Olivier, Sari Paramita, Anindya Pramesti, Yanuar Aldi, Kharisna Lestya, Sri Elyntina, Aditya Arief, Aulia Rachma, teman-teman satu pembimbing, teman-teman FISIP Universitas Pembanguna Nasional “Veteran” Jakarta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Atas saran, arahan, semangat dan doanya sehingga bisa terselesaikannya proposal skripsi ini. Terima kasih sekali lagi penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Jakarta, 16 januari 2017

Nopli Tri Damaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II : KAJIAN TEORITIS	9
II.1 Teori Dasar	9
II.2 Definisi Konsep.....	13
II.3 Kerangka Berpikir.....	16
II.4 Oprasionalisasi Variabel.....	18
II.5 Hipotesis.....	19
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Pendekatan Penelitian	20
III.2 Sifat Penelitian	20
III.3 Populasi dan Sampel.....	20

III.4	Teknik Pengumpulan Data	22
III.5	Metode Pengujian Instrumen	24
III.6	Teknik Analisis Data	29
III.7	Waktu dan Tempat Penelitian	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
IV.1	Sejarah PT Gojek Indonesia.....	33
IV.2	Hasil Penelitian.....	36
IV.3	Analisis Kualitas Pelayanan.....	53
IV.4	Analisis Kepuasan Pelanggan.....	54
IV.5	Analisis Inferensial.....	56
IV.6	Pembahasan	61
BAB V PENUTUP		65
V.1	Kesimpulan	65
V2	Saran	66
DAFTAR KEPUSTAKAAN		67
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Operasional Variabel	17
Tabel 2	Skala Likert.....	22
Tabel 3	R Table.....	26
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	26
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Informasi (Variabel Y).....	27
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	29
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Informasi (Variabel Y).....	32
Tabel 8	Waktu Penelitian.....	34
Tabel 9	Jenis kelamin Responden.....	37
Tabel 10	Usia Responden.....	37
Tabel 11	Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 12	Pengguna Gojek.....	37
Tabel 13	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 1 (Variabel X).....	38
Tabel 14	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 2 (Variabel X).....	38
Tabel 15	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 3 (Variabel X).....	38
Tabel 16	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 4 (Variabel X).....	39
Tabel 17	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 5 (Variabel X).....	39
Tabel 18	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 6 (Variabel X).....	40
Tabel 19	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 7 (Variabel X).....	40
Tabel 20	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 8 (Variabel X).....	40
Tabel 21	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 9	

	(Variabel X).....	41
Tabel 22	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 10 (Variabel X).....	41
Tabel 23	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 11 (Variabel X).....	42
Tabel 24	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 12 (Variabel X).....	42
Tabel 25	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 13 (Variabel X).....	42
Tabel 26	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 14 (Variabel X).....	43
Tabel 27	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 15 (Variabel X).....	43
Tabel 28	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 16 (Variabel X).....	44
Tabel 29	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 17 (Variabel X).....	44
Tabel 30	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 1 (Variabel Y).....	45
Tabel 31	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 2 (Variabel Y).....	46
Tabel 32	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 3 (Variabel Y).....	46
Tabel 34	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 4 (Variabel Y).....	46
Tabel 35	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 5 (Variabel Y).....	47
Tabel 36	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 6 (Variabel Y).....	47
Tabel 37	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 7 (Variabel Y).....	48
Tabel 38	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 8	

	(Variabel Y).....	48
Tabel 39	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 9 (Variabel Y).....	48
Tabel 40	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 10 (Variabel Y).....	49
Tabel 41	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 11 (Variabel Y).....	49
Tabel 42	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 12 (Variabel Y).....	49
Tabel 43	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 13 (Variabel Y).....	50
Tabel 44	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 14 (Variabel Y).....	50
Tabel 45	Penilaian Kualitas Pelayanan	52
Tabel 46	Penilaian Kepuasan Informasi	53
Tabel 47	Uji Korelasi	53
Tabel 48	Koefisien Korelasi Determinasi	54
Tabel 49	Uji Regresi	54
Tabel 50	Uji Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Persentasi pengguna Gojek.....	21
Gambar 2	Kerangka Berpikir.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Form. Kegiatan Konsultasi Skripsi (A2.2)
Lampiran 3	Form. Tanda Persetujuan Skripsi (A5)
Lampiran 4	Surat Permohonan Riset
Lampiran 5	Surat Keterangan Telah Melakukan Riset
Lampiran 6	Kuesioner
Lampiran 7	Tabel Induk Variabel X
Lampiran 8	Tabel Induk Variabel Y
Lampiran 9	Tabel Hasil Olah Data
Lampiran 10	R Tabel
Lampiran 11	T Tabel
Lampiran 12	Dokumentasi Foto Responden
Lampiran 13	Kartu Hasil Studi
Lampiran 14	Print Out Pembayaran
Lampiran 15	Hasil Tes TOEFL
Lampiran 16	Surat Bebas Pinjaman Perpustakaan
Lampiran 17	Ijazah
Lampiran 18	Sertifikat Outbond
Lampiran 19	Form. Kehadiran Mengikuti Sidang Skripsi / Proposal