



**ANALISIS *SERVICE QUALITY* PADA TRANSPORTASI
DARING BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Abu Nubli Fauzan Addani

1610512048

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2020



**ANALISIS *SERVICE QUALITY* PADA TRANSPORTASI
DARING BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Abu Nubli Fauzan Addani

1610512048

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Abu Nubli Fauzan Addani

NIM : 1610512048

Tanggal : 23 juli 2020

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

Jakarta, 23 juli 2020

Yang Menyatakan,



(Abu Nubli Fauzan Addani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abu Nubli Fauzan Addani
NIM : 1610512048
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

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

Analisis *Service Quality* Pada Transportasi Daring Berdasarkan Perspektif Pengguna

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih 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 : 23 Juli 2020

Yang menyatakan,



(Abu Nubli Fauzan Addani)

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa tugas akhir berikut :

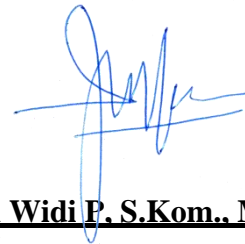
Nama : Abu Nubli Fauzan Addani
NIM : 1610512048
Program Studi : Sistem Informasi S.1
Judul Skripsi : Analisis *Service Quality* Pada Transportasi Daring Berdasarkan Perspektif Pengguna

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi S.1, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Anita Muliawati, S.Kom., MTL.

Penguji I



I Wawan Widi P. S.Kom., MTL.

Penguji II



Theresia Wati, S.Kom., MTL.

Pembimbing I



Sarika, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing II



Dr. E. Matita, M.Kom.

Dekan



Ati Zaidiah, S.Kom., MTL.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Juni 2020



Abstrak

Masih banyaknya pelayanan yang tidak maksimal seperti kendala kurang update untuk beberapa fitur dan masih seringnya terjadi kesalahan sistem membuat kurang begitu maksimal layanan yang diberikan. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat *service quality* dari layanan transportasi daring yang ada saat ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, proses pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner dengan menggunakan beberapa indikator *service quality*. Pengolahan data menggunakan pendekatan *Partial Least Square SEM* (PLS SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS 3.2.8. Beberapa indikator yang digunakan diantaranya ada reputasi dari sisi pengguna, keamanan bertransaksi yang dirasakan pengguna, dan keandalan sistem yang ada. Dari hasil analisis ini akan disimpulkan untuk menjadi gambaran untuk pengguna tentang *service quality* yang ada dan juga masukan bagi para pemberi jasa transportasi daring.

Kata Kunci: *service quality*, transportasi daring, SmartPLS, *Partial Least Square SEM*

Abstract

There are still many services that are not optimal, such as lack of updates for some features and frequent system errors that make less than the maximum service provided. This research is intended to see the service quality of all types of services available in online transportation services that exist today. This research uses quantitative methods, the process of collecting data using questionnaires using several service quality indicators. Data processing uses the Partial Least Square SEM (PLS SEM) approach with SmartPLS 3.2.8 software. Some indicators used include reputation from the user's side, transaction security perceived by the user, and the reliability of the existing system. As the results of this analysis it will be concluded to be a picture for the users of existing service quality and also input for online transportation service providers.

Keyword: *service quality, online transpoetation, SmartPLS, Partial Least Square SEM*

DAFTAR ISI

Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SIMBOL.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan	5
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Transportasi Daring	8
2.1.1. Pengertian Transportasi Daring	8
2.1.2. Proses Bisnis	8
2.1.3. Ragam Jenis	11
2.1.4. Dampak	15
2.2 Service Quality	16
2.2.1. Service Quality	16
2.2.2. Dimensi-dimensi Service Quality	17
2.3 Penelitian Kuantitatif.....	20
2.3.1 Pengolahan Data Kuantitatif	20
2.3.2 Analisis Data Kuantitatif.....	20
2.4 Partial Least Square SEM (PLS-SEM)	21
2.4.1. PLS dalam Konteks SEM	21
2.4.2. Teori Yang Mendasari PLS SEM	21
2.4.3. Variabel Laten dan Variabel Terukur	22
2.4.4. Konstruk <i>Eksogen</i> dan Endogen	22
2.4.5. Skala Pengukuran.....	23

2.4.6.	SmartPLS	23
2.5	Skala Likert	24
2.6	Review Penelitian.....	25
2.7	Kesimpulan Review Penelitian	30
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	34
3.2.	Tahapan Penelitian	34
3.3.	Kegiatan Penelitian.....	36
3.4.	Waktu Pelaksanaan.....	40
3.5.	Alat Bantu Penelitian.....	41
3.6.	Jadwal Rencana Penelitian	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1.	Variabel Penelitian	43
4.2.	Instrumen penelitian	45
4.3.	Perancangan Kuesioner	47
4.4.	Path Diagram	47
4.5.	Demografi Responden	49
4.5.1.	Jenis Kelamin	49
4.5.2.	Usia	49
4.5.3.	Domisili.....	50
4.5.4.	Pekerjaan	50
4.5.5.	Frekuensi Penggunaan	52
4.6.	Evaluasi Measurement Model	52
4.7.	Evaluasi Struktural Model.....	56
4.7.1.	Uji R-Square	56
4.7.2.	Uji Path Coefficient dan T-Statistics.....	57
4.8.	Pengujian Hipotesis	58
4.9.	Diskusi.....	63
4.9.1.	Variabel Penentu dari Perceived of Usefulness	64
4.9.2.	Dampak Perceived of Usefulness Terhadap Satisfaction dan Trust	66
4.9.3.	Dampak Trust dan Satisfaction Terhadap Behavioral Intention	66
4.10.	Implikasi	67
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		69

5.1	KESIMPULAN	69
5.2	SARAN	70
5.2.1	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	70
5.2.2	Saran untuk akademisi	70
5.2.3	Saran untuk perusahaan.....	70
	Daftar Pustaka	72
	LAMPIRAN.....	74



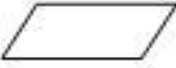





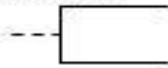





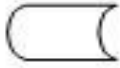



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Penelitian.....	25
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1 Kisi-kisi Instrumen.....	39
Tabel 4.2 Hasil Dari Evaluasi Measurement Model-Validitas Konvergen.....	46
Tabel 4.3 Nilai <i>Fornel-Lacker Criteration</i>	48
Tabel 4.4 Nilai <i>Heteritrait-monotrait ratio</i> (HTMT).....	48
Tabel 4.5 Nilai R-square	49
Tabel 4.6 Nilai <i>Path Coefficient</i> dan <i>T-value</i>	50
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis	51
Tabel 4.8 Persentase Model Akhir Penelitian	56
Tabel 4.9 Persentase Pengaruh Terhadap <i>perceived of usefulness</i>	57
Tabel 4.10 Persentase Pengaruh <i>perceived of usefulness</i> terhadap <i>trust</i> dan <i>satisfaction</i>	58
Tabel 4.11 Persentase Pengaruh Terhadap <i>behavioral intntion</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model PLS SEM (Syofian,2013)	20
Gambar 2.2 Model Penelitian (Haryono, 2010).....	23
Gambar 2.3 Model Penelitian (Nurafni, 2011)	24
Gambar 2.4 Model penelitian (Li, Shang, 2017)	27
Gambar 2.5 Model Penelitian Service Quality	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	31
Gambar 4.1 Path Diagram.....	42
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.3 Grafik Domisili	43
Gambar 4.4 Grafik Pekerjaan.....	44
Gambar 4.5 Grafik Frekuensi Pengguna.....	45
Gambar 4.6 Model Akhir Penelitian	55
Gambar 4.7 Tampilan Home.....	59
Gambar 4.8 Tampilan Pemesanan Bike	60

DAFTAR SIMBOL

No.	Simbol	Arti	No.	Simbol	Arti
1.	Terminal points 	Awal / akhir flowchart	8.	Predefined Process 	Rincian operasi berada di tempat lain
2.	Input/Output 	Mereresentasikan Input data atau Output data yang diproses atau informasi.	9.	Preparation 	Pemberian harga awal
3.	Penghubung 	Keluar ke atau masuk dari bagian lain flowchart khususnya halaman yang sama	10.	Punched card 	Input / output yang menggunakan kartu berhubung
4.	Anak Panah 	Mereresentasikan alur kerja	11.	Dokumen 	I/O dalam format yang dicetak
5.	Penjelasan 	Digunakan untuk komentar tambahan	12.	Magnetic Tape 	I/O yang menggunakan pita magnetik
6.	Proses 	Memeresentasikan operasi	13.	Magnetic Disk 	I/O yang menggunakan disk magnetik
7.	Keputusan 	Keputusan dalam program	14.	Magnetic Drum 	I/O yang menggunakan drum magnetik
15.	On-line Storage 	I/O yang menggunakan penyimpanan akses langsung	19.	Manual Operation 	Operasi Manual
16.	Punched Tape 	I/O yang menggunakan pita Kertas berhubung	20.	Communication Link 	Transmisi data melalui channel komunikasi.