

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG
DIRASAKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
NIAT PERILAKU PADA OJEK *ONLINE***

ELILIA NINDY PRASTIKA

1707618080



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, PERSONAL VALUE
AND CUSTOMER SATISFACTION ON BEHAVIORAL
INTENTIONS ON OJEK ONLINE**

ELILIA NINDY PRASTIKA

1707618080



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis Was Prepared As One Of The Requirements To Get
A Bachelor's Degree Of Education At The Faculty Of Economics,
State University Of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM










FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | | | |
|---|---|--|-----------------|
| Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001 | | | |
| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
| 1 | Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji) |   | 22 Agustus 2022 |
| 2 | Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Penguji Ahli 1) |  | 22 Agustus 2022 |
| 3 | Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 2) |   | 22 Agustus 2022 |
| 4 | Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1) |  | 22 Agustus 2022 |
| 5 | Shandy Aditya, BIB., MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2) |   | 22 Agustus 2022 |
| Nama : Elilia Nindy Prastika No. Registrasi : 1707618080 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 18 Agustus 2022 | | | |

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Lembar orisinalitas ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Agustus 2022



Elilia Nindy Prastika

NIM. 1707618080

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan, nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan dan niat perilaku pada perusahaan bisnis digital. Yaitu untuk melihat apakah kualitas layanan, nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan dapat berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku baik secara terpisah atau tidak secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan terhadap 200 responden dengan kriteria berdomisili di Jabodetabek, berusia 17-44 tahun dan konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi ojek online di aplikasi Grab minimal 2x dalam 1 tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan program SEM AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan dan niat perilaku, kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara nilai yang dirasakan dan niat perilaku. Sedangkan terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku, kualitas layanan terhadap niat perilaku dan nilai yang dirasakan terhadap niat perilaku.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Nilai Yang Dirasakan; Kepuasan Pelanggan; Niat Perilaku.

ABSTRAK

The purpose of this study is to describe service quality, perceived value, customer satisfaction and behavioral intentions in digital business companies. That is to see whether service quality, perceived value, customer satisfaction can have a significant effect on behavioral intentions either separately or not simultaneously. This research was conducted on 200 respondents with the criteria of being domiciled in Jabodetabek, aged 17-44 years and consumers who have used online motorcycle taxi transportation services in the Grab application at least 2x in the last 1 year. This study uses a survey method by distributing questionnaires, which are then processed using the SEM AMOS program. The results of this study indicate that there is a positive and significant effect between service quality on customer satisfaction, customer satisfaction can mediate the relationship between service quality and behavioral intentions, customer satisfaction can mediate the relationship between perceived value and behavioral intentions. Meanwhile, there is a negative and insignificant effect between perceived value on customer satisfaction, customer satisfaction on behavioral intentions, service quality on behavioral intentions and perceived value on behavioral intentions.

Keywords: Service Quality; Perceived Value; Customer Satisfaction; Behavioral Intention.

LEMBAR PERSEMBAHAN

“ Sungguh, mereka yang beriman dan melakukan perbuatan benar akan memiliki taman yang dibawahnya mengalir sungai yang merupakan pencapaian besar “.

(QS. Al-Buruj: 11)

“ Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya “. (QS. Al-Baqarah: 286)

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu. Mempersembahkan sedikit karya untuk orang tua saya, teman dan sahabat tercinta sebagai bukti pernah melewati sebuah proses kehidupan yang tak mudah namun mereka tak pernah melepaskan tangan ini ketika terjatuh. Terimakasih atas segala cinta dan dukungan, karenanya lah semua terlewati dengan baik. Dan karena karunia-Nya proses ini menjadi mudah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi penelitian ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Nilai Yang Dirasakan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Perilaku Pada Ojek *Online*“ dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam membimbing, memberikan motivasi, dukungan dan doa selama proses penyusunan skripsi penelitian berlangsung sampai dengan tersusunnya laporan penelitian, ini kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya.
2. Orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam pelaksanaan pembuatan skripsi.
3. Bapak Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing 1, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Dosen Pembimbing 2, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta atas ilmu yang diberikan.

8. Sahabat saya yaitu Elsha Melinda, Pangestika Chandra Dewi dan Gabriella Indah Brigitta.
9. Teman-Teman dari Pendidikan Bisnis angkatan 2018 Universitas Negeri Jakarta.

