

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN OJEK *ONLINE* PT GO-JEK INDONESIA**

**KARTIKA SARI
8223136640**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
OJEK ONLINE PT GO-JEK INDONESIA***

**KARTIKA SARI
8223136640**



*The Scientific Paper Report was Written to Fulfill One of The Requirements to Get
Expert Associate Degree Faculty of Economics on State University of Jakarta.*

***STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

KARTIKA SARI. 2013. 8223136640. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online PT GoJek Indonesia". Program Studi DIII Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menggambarkan bagaimana GoJek menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan dalam melayani konsumen dan Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ojek *online* GoJek. Desain penelitian yang di gunakan adalah *descriptive research* yang termasuk kedalam kelompok *conclusive research*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey* dengan menggunakan teknik pengumpulan data survei dengan instrument kuesioner dan studi pustaka.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan GoJek dan sampel diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*. Teknik analisis gunakan adalah analisis Regresi Linier Sederhana.

Dari hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi $Y = a + 0,501X$. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,501. Koefisien determinansi pada penelitian ini menunjukkan 50,1% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 49,9% di jelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. PT GoJek Indonesia perlu mempertahankan aspek - aspek yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki atau meningkatkan hal-hal yang masih kurang. Dan signifikan di bawah 0,05.

kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan konsumen, jasa dan PT GoJek Indonesia

ABSTRACT

KARTIKA SARI. 2016. 8223136640. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Ojeks Online PT GoJek Indonesia. Marketing Study Program DIII. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

The purpose of this study was to describe how GoJek implement the 5 dimensions of service quality in customer service and to determine how much influence service quality in customer satisfaction service of ojeks online PT GoJek Indonesia. The study design used is descriptive research that belongs to the group of conclusive research. The method used in this study is a survey using the techniques of data collection instrument questionnaire survey and literature.

The population in this study is the customer GoJek and samples taken as many as 100 respondents using the technique of Non-Probability Sampling with accidental sampling approach. The analysis technique used is the Simple Linear Regression analysis.

From the research results, obtained by the regression equation $Y = a + 0,501X$. service quality is influential in customer satisfaction with a regression coefficient of 0.501. the coefficient determination in this study shows a 50.1% customer satisfaction is explained by the quality of service while the remaining 49.9% explained by other variables not examined in this study. PT GoJek Indonesia needs to maintain the attributes that have been rated by customers as well as the need to fix the things that are lacking. And significant under 0,05

keywords: service quality, customer satisfaction, service and PT GoJek Indonesia

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

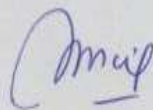
Setyo Ferry Wibowo, SE.M.Si
NIP.197206171999031001



7 Juni 2016

Jakarta, 7 Juni 2016

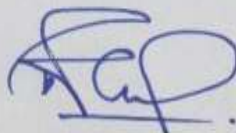
Ketua Program Studi D3
Manajemen Pemasaran



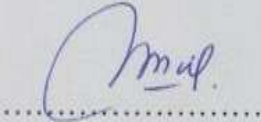
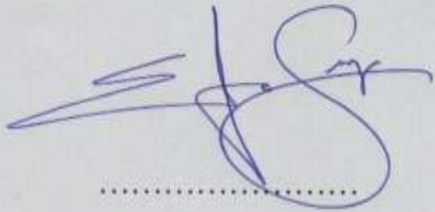

Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP.195702211985302002

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985302002		<u>23 - 06 - 2016</u>
Penguji Ahli		
<u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 197201252002121002		<u>22 - 06 - 2016</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001		<u>22 - 06 - 2016</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojeg *Online* PT GoJek Indonesia”. Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi syarat kelulusan bagi Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing.
5. Orang tua ku, (Bapak : Aris Surahman) dan (Ibu : Muharyani), Bude ku (Warnengsih) yang selalu memberikan doa, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga,

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan nasihat yang membangun kepada penulis.
7. Indra Riyadi yang selalu menemani dan membantuku setiap saat.
8. Sahabat dan teman – teman tercinta.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga masukan dan kritikan sangat penulis harapkan demi sempurnanya Karya Ilmiah ini. Akhirnya semogakarya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Juni 2016

Penulis