

**ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI
OJEK *ONLINE* GO-JEK DAN GRAB**

**(Survey Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta Pengguna Go-Jek dan
Grab)**

Muhammad Rio Ferdiansyah

1702517051



**Karya Ilmiah ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF ONLINE TRANSPORTATION GOJEK
AND GRAB CUSTOMER SATISFACTION**

(Survey of Students of State University of Jakarta Gojek and Grab Users)

Muhammad Rio Ferdiansyah

1702517051



**This Study Is Prepared As One of The Requirements To Get the Associate
Expert Degree At The Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

ABSTRAK

Muhammad Rio Ferdiansyah. 1702517051. Analisis Komparatif Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek *Online* Go-jek dan Grab (Survey Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta Pengguna Go-jek dan Grab). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) deskripsi kepuasan pelanggan Go-Jek, 2) deskripsi kepuasan pelanggan Grab, 3) perbedaan kepuasan pelanggan Go-jek dan Grab. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Negeri Jakarta. Dengan sampel berjumlah 90 responden dengan rincian 45 pengguna Go-Jek dan 45 pengguna Grab dengan minimal penggunaan 5 kali. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji beda atau *paired simple t-test* dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25 untuk pengolahan data. Hasilnya terdapat perbedaan kepuasan pelanggan transportasi ojek *online* Go-Jek dan Grab dengan nilai signifikan (*2-tailed*) sebesar 0,004 atau $<0,005$. Nilai rata-rata kepuasan pelanggan Go-Jek 88,12 dan Grab sebesar 83,54 yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Go-Jek lebih tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Jasa.

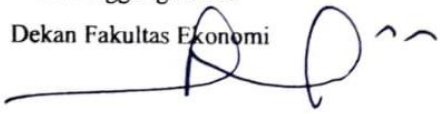



ABSTRACT

Muhammad Rio Ferdiansyah. 1702517051. COMPARATIVE ANALYSIS OF ONLINE TRANSPORTATION GO-JEK AND GRAB CUSTOMER SATISFACTION (Survey on State University of Jakarta Students of Go-Jek and Grab Users). Study Program DIII Marketing Management. Faculty Of Economics. State University Of Jakarta.

This study aims to determine: 1) Go-Jek customer satisfaction description, 2) Grab customer satisfaction description, 3) Go-Jek and Grab customer satisfaction differences. The population in this study were students of State University of Jakarta. With a sample of 100 respondents with details of 50 Go-Jek users and 50 Grab users with 5 times minimum use. The method in this study uses a comparative descriptive method with a quantitative approach. Data analysis techniques using validity, reliability, normality and paired sample t-test using SPSS version for data processing. The result is a differences in customer satisfaction between Go-Jek and Grab has found with a 0,004 significant value (2-tailed) or <0,005. And the average value of Go-Jek is 88,12 and 83,54 for Grab which indicates the level of Go-Jek customer satisfaction is higher.

Keywords: Customer Satisfaction, Services

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No.	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Sholikhah, M.M.</u> NIP. 196206231990032001 (Ketua Penguji)		22-8-2020
2.	<u>Shandy Aditya, BIB MPBS</u> NIP. 198404082019031003 (Penguji Ahli)		19-8-2020
3.	<u>Agung Kresnamurti Rivai P, S.T.,M.M</u> NIP. 197404162006041001 (Dosen Pembimbing)		
Nama : Muhammad Rio Ferdiansyah No. Registrasi : 1702517051 Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran Tanggal Lulus : 10 Agustus 2020			

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,


Muhammad Rio Ferdiansyah
NIM. 1702517051

PERSETUJUAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Rio Ferdiansyah

NIM : 1702517051

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Negeri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek dan Grab Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta**”. beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Negeri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Muhammad Rio Ferdiansyah

NIM. 1702517051

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadirat Allah SWT karena atas nikmat dan karunianya, peneliti diberikan kesehatan serta kemudahan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan sebagaimana yang peneliti harapkan.

Dalam menyusun dan menyelesaikan Karya Ilmiah ini, peneliti menyadari bahwa Karya Ilmiah ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak terutama Orang Tua dan Dosen Pembimbing. Maka dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
2. Dra. Sholikhah, MM selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran yang telah banyak membantu dalam banyak hal terutama informasi penyusunan Karya Ilmiah.
3. Dr. Ari Saptono, SE.,M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada peneliti.
5. Teman-teman mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang banyak membantu.
6. Seluruh responden yang bersedia membantu untuk mengisi kuesioner peneliti guna memperoleh data.

Peneliti menyadari bawasannya masih banyak kekurangan dalam penulisan Karya Ilmiah ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu peneliti agar menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, 20 Februari 2020

Muhammad Rio Ferdiansyah

NIM. 1702517051