

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMPETENSI PENGEMUDI GO-JEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USIA 20-24 TAHUN DI DAERAH TANGERANG SELATAN” telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi/tugas akhir, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 7 Juni 2016

Waktu : 08.00 – 09.30

Oleh

Nama : Angga Aptaguna

NIM/Program Studi : 2012021009 / Manajemen

Dewan Penguji :

1. Ketua Sidang :

( Endang Pitaloka . S.E., M.E )

2. Penguji :

( Teguh Prasetio .M )

3. Pembimbing :

( Endang Pitaloka . S.E., M.E )

4. Sekretaris :

( Dohar Marbun . S.E., M.S., M. )

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Angga Aptaguna

2012021009

Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi/tugas akhir saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMPETENSI PENGEMUDI GOJEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USIA 20-24 TAHUN DI DAERAH TANGGERANG SELATAN”**

Adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi/tugas akhir ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 7 Juni 2016

Angga Aptaguna

2012021009

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-nya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam skripsi ini peneliti membahas mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Pengemudi Go-jek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usia 20-24 tahun di Daerah Tangerang Selatan”**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S1) program studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan kali ini peneliti dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Kedua orangtua, Ibu dan Bapak yang telah memberikan dukungan berupa semangat, doa, dan curahan kasih sayang yang tidak pernah putus. Tanpa beliau, skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Endang Pitaloka, selaku dosen pembimbing pertama skripsi saya yang telah memberikan banyak sekali bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan, kesabaran, arahan, saran dan inspirasi saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Teguh Prasetio, selaku pembimbing kedua saya dan kepala Program Studi Manajemen yang telah memberikan saya arahan dan masukan sehingga saya dapat melengkapi skripsi ini.
4. Seluruh dosen di prodi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang telah dengan terbuca nya memberikan ilmu yang sangat membantu saya dalam menyusun skripsi ini.

5. Kakak kandung saya, Dityan Satyayoni yang telah memberikan masukan dan semangat kepada saya.
6. Seluruh teman-teman Universitas Pembangunan Jaya, yang telah dengan terbuka membantu saya untuk menyempurnakan skripsi ini baik dari dorongan semangat yang tidak pernah putus dan juga doa.
7. Teman terdekat saya, Cahyandari, Ramasha, Agung, Budi, Fahzan, Akmal, Diomi, dan teman-teman prodi Manajemen lainnya, yang selalu mendengarkan curahan keluh kesah saya dalam proses pengerjaan skripsi ini. Dan selalu men-*support* saya dalam kondisi apapun.
8. Kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan telah banyak memberi masukan dan semangat.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

Jakarta, Juni 2016

Penulis

Angga Aptaguna

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMPETENSI PENGEMUDI GO-JEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USIA 20-24 TAHUN DI DAERAH TANGERANG SELATAN**

Go-jek adalah sebuah perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis online, yang berdiri pada tahun 2011 yang dikelola oleh PT. Go-jek Indonesia. Pada skripsi ini, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung atau harus melalui kompetensi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kompetensi pengemudi terhadap kepuasan pelanggan di industri transportasi berbasis online. Teori yang digunakan adalah teori mengenai kualitas layanan dan kompetensi karyawan serta teori kepuasan pelanggan. Data kuantitatif berupa kuisisioner dibagikan kepada 230 responden. Pengolahan data yang digunakan adalah dengan menggunakan SEM (Structural Equation Modeling). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, keduanya memiliki hubungan yang signifikan akan tetapi kualitas layanan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui kompetensi dapat mempengaruhi apabila berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui kompetensi, artinya kualitas harus mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung.

*Go-jek is a leading provider of online-based transportation services, which is established in 2011 which is managed by PT. Go-jek Indonesia. In this paper, the researchers wanted to know whether the quality of service can influence customer satisfaction directly or have to go through competency. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and competence of the driver of customer satisfaction in the transportation industry based online. The theory used is the theory regarding the quality of service and competence of employees and customer satisfaction theory. The quantitative data in the form of a questionnaire distributed to 230 respondents. Processing of the data used is by using SEM (Structural Equation Modeling). These results indicate that, both have a significant relationship but can not affect the service quality customer satisfaction through competence can influence when dealing directly with customer satisfaction. Thus, it can be concluded that the quality of service can not affect customer satisfaction through competence, meaning that quality must directly affect customer satisfaction.*

**Kata kunci:** Kualitas layanan, Kompetensi, Kepuasan Pelanggan, Go-jek

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1. Manfaat Praktisi.....	6
1.6.2. Manfaat Teoritis.....	6
BAB 2 .....	7
KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1. KAJIAN TEORI.....	7
2.1.1. Kualitas Layanan .....	7
2.1.2. Teori Kompetensi karyawan .....	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	12
2.3. Kerangka Berpikir.....	15
2.3.1. Pengujian Hipotesis penelitian .....	16
BAB 3 .....	17
METODE PENELITIAN .....	17
3.1. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel .....	17
3.1.1. Varibel Independen .....	17
3.1.2. Variabel <i>Intervening</i> .....	17
3.1.3. Varibel Dependen.....	17
3.1.4. Operasionalisasi Variable.....	17
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	18
3.2.1. Sumber Data Primer.....	18
3.2.2. Sumber Data Sekunder .....	18
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.3.1. Wawancara.....	19
3.3.2. Kuesioner .....	19

3.4. Populasi dan Sampel .....	19
3.5. Instrumen Penelitian .....	20
3.6. Validitas dan Reliabilitas .....	21
3.6.1. Uji Validitas .....	21
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	21
3.7. Metode Analisis Data .....	22
3.8. Pengujian Hipotesis .....	23
3.8.1. Chi-square.....	23
3.8.2. Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	23
3.9. Uji Regression Weights .....	24
BAB 4 .....	25
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	25
4.1. Deskripsi Responden.....	25
4.1.1. Pengemudi Go-jek .....	25
4.1.2. Deskripsi Responden .....	26
4.1.3. Usia .....	26
4.1.4. Jenis Pekerjaan.....	26
4.1.5. Kendaraan yang Dimiliki.....	27
4.1.6. Jenis Kendaraan .....	27
4.1.7. Menggunakan Jasa GO-JEK.....	28
4.1.8. Asuransi GO-JEK.....	28
4.2. Deskripsi Variabel.....	29
4.2.1. Variabel 1: Kualitas Layanan .....	29
4.2.2. Variabel 2: Kompetensi Pengemudi .....	29
4.2.3. Variabel 3: Kepuasan Pelanggan.....	29
4.2.4. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	29
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	31
4.3.1. Hasil Pre Test.....	31
4.3.2. Uji Reabilitas .....	33
4.4. Hasil Analisis Statistik.....	34
4.4.1. Hasil Analisis SEM .....	34
4.4.2. Hasil Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	38
4.4.3. Hasil Uji Regression Weights.....	38
4.5. Pengujian Hipotesis .....	39
4.6. Pembahasan.....	40
BAB 5 .....	42

KESIMPULAN DAN SARAN .....	42
5.1. Kesimpulan .....	42
5.2. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN .....	46
LAMPIRAN 1- KUISIONER .....	47
LAMPIRAN 2 – KUISIONER ONLINE .....	49
LAMPIRAN 3 - HASIL AMOS .....	56
LAMPIRAN 4 - DATA MENTAH .....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya (uji empiris) .....	17
Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	34
Tabel 3. Hasil Uji Validitas <i>Pre Test</i> .....	35
Tabel 4. Hasil Uji Validitas <i>Post Test</i> .....	36
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 6. <i>Coefficient Range and Strength Association</i> .....	38
Tabel 7. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	39
Tabel 8. Hasil Uji <i>Regression Weights</i> Variabel Kualitas Layanan .....	39
Tabel 9. Hasil Uji <i>Regression Weights</i> Variabel Kompetensi Pengemudi Go-jek39	
Tabel 10. Hasil Uji <i>Regression Weights</i> Variabel Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 11. Hasil Uji <i>Regression Weights</i> Variabel <i>Independent, Intervening</i> dan <i>Dependent</i> .....	39
Tabel 12. Hasil Uji <i>Regression Weights</i> Antar Variabel .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Testimoni Kepuasan Pelanggan Go-jek .....	4
Gambar 2. Testimoni Keluhan Pelanggan Go-jek .....	4
Gambar 3. Kerangka Berpikir .....	18
Gambar 4. Penduduk Tangerang Selatan Tahun 2013.....	23
Gambar 5. Model SEM .....	38