

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PEMILIHAN JASA TRANSPORTASI ONLINE



Disusun Oleh:
GRADY JOHSIA
NRP: 5303015015

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN JASA TRANSPORTASI ONLINE”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa laporan skripsi ini tidak saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 4 Juli 2019

Mahasiswa yang bersangkutan,



Grady Johsia

NRP. 5303015015

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN JASA TRANSPORTASI ONLINE” yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Grady Johsia

Nomor pokok : 5303015015

Tanggal ujian : 4 Juli 2019

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 4 Juli 2019

Ketua Dewan Penguji,




Julius Mulyono, ST., MT., IPM.

NIK. 531.97.0299


Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ir. Suryadi Ismadji, M.T., Ph.D., IPM.

NIK. 521.93.0198



Ig. Jaka Mulyana, S.TP., M.T., IPM.

NIK. 531.98.0325

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PEMILIHAN JASA TRANSPORTASI ONLINE"**
yang disusun oleh mahasiswa:

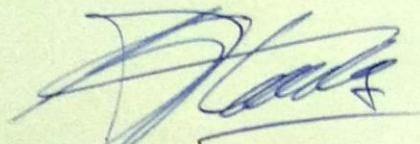
Nama : Grady Johsia

Nomor pokok : 5303015015

Tanggal ujian : 4 Juli 2019

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Dosen Pembimbing I

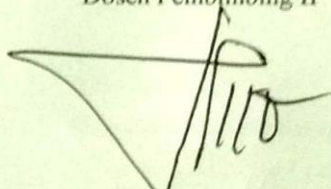


Martinus Edy S., S.T., M.T., IPM.

NIK. 531.98.0305

Surabaya, 4 Juli 2019

Dosen Pembimbing II



Ig. Jaka Mulyana, STP., MT., IPM.

NIK. 531.98.0325

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Grady Johsia

NRP : 5303015015

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya dengan judul “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN JASA TRANSPORTASI ONLINE**” untuk dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 4 Juli 2019

Mahasiswa yang bersangkutan,



Grady Johsia

NRP. 5303015015

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Grady Johsia
Nomor Pokok : 5303015015
Jurusan : Teknik Industri
Alamat Tetap/Asal : Jl. Kapas Madya Barat 3 no. 28
No. Telepon : 085853739773
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Pemilihan Jasa Transportasi Online

Tanggal Ujian (lulus) : 4 Juli 2019

Nama Pembimbing I : Martinus Edy S., S.T., M.T., IPM.

Nama Pembimbing II : Ig. Jaka Mulyana, S.T., M.T., IPM.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sangsi akademis terhadap karir saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai dengan kebutuhan, demi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan dan fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/cd tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

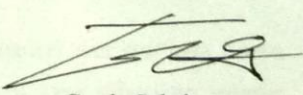
Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing I

Surabaya, 4 Juli 2019
Yang membuat pernyataan


Martipus Edy S., S.T., M.T., IPM.

NIK. 531.98.0305


Grady Johsia

NRP. 5303015015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Jasa Transportasi *Online*” yang disusun berdasarkan syarat kelulusan di Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penulis juga menyadari begitu banyak pihak yang memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu mendampingi, menyertai, dan memberkati saya selama proses pengerjaan skripsi sampai kepada skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Joko Mulyono S.T., M.T., IPM., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, menyemangati dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Julius Mulyono, S.T., M.T. selaku sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Martinus Edy Sianto, S.T., MT., IPM., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
5. Segenap Bapak/Ibu dosen Jurusan Teknik Industri dan staf tata usaha serta staf perpustakaan atas bantuan dan waktu yang diberikan selama ini.
6. Seluruh keluarga yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.

7. Venisia Tamara selaku sahabat dekat saya yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh teman-teman Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya angkatan 2015 yang bersedia membantu dalam penelitian ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca terutama mahasiswa Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri

Surabaya, 4 Juli 2019

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Pernyataan Skripsi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Transportasi.....	5
2.1.1 Pengertian Transportasi	5
2.1.2 Transportasi <i>online</i>	5
2.2 Pemasaran Jasa	6
2.2.1 Definisi Pemasaran Jasa	6
2.2.2 Karakteristik Jasa	7
2.3 Keputusan Pembelian	8
2.3.1 Definisi Keputusan Pembelian	8

2.3.2 Proses dalam Keputusan Pembelian	9
2.4 Loyalitas Konsumen	11
2.4.1 Pengertian Loyalitas	11
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	
Konsumen	11
2.4 Uji Validitas	13
2.4 Uji Reliabilitas	14
2.4 Analisis Faktor	15
2.4 Analisis <i>Cluster</i>	15
2.4 Analisis Diskriminan	16
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Penentuan Responden, Jumlah Sampel, dan	
Variabel Penelitian	21
3.2 Penyusunan Pra-kuesioner	22
3.3 Penyebaran Pra-kuesioner	22
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-kuesioner	22
3.5 Penyebaran Kuesioner	23
3.6 Pengolahan Data	23
3.7 Analisis Hasil	24
3.8 Kesimpulan dan Saran	24
BAB IV PENGAMBILAN DAN PENGOLAHAN DATA	25
4.1 Persiapan Pengambilan Data	25
4.1.1 Persiapan Peneliti	25
4.2 Pengumpulan Data	26
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner	28
4.3.1 Uji Validitas Pra-Kuesioner	28
4.3.2 Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner	28

4.4 Profil Responden Pengguna Layanan Transportasi <i>Online</i>	29
4.4.1 Jenis Kelamin	29
4.4.2 Usia	30
4.4.3 Pekerjaan	31
4.4.4 Pendapatan per Bulan	32
4.4.5 Wilayah Tempat Tinggal	33
4.4.6 Aplikasi Penyedia Layanan Transportasi	
<i>Online</i> yang Dimiliki	34
4.4.7 Transportasi <i>Online</i> yang Lebih Sering Digunakan	35
4.4.8 Frekuensi Pemakaian Layanan Transportasi <i>Online</i>	36
4.4.9 Alasan Menggunakan Transportasi <i>Online</i>	37
4.4.9.1 Alasan Menggunakan Transportasi	
<i>Online</i> Go-Jek	37
4.4.9.1 Alasan Menggunakan Transportasi	
<i>Online</i> Grab	38
4.4.10 Rata-rata Dana yang Dikeluarkan per Bulan	
untuk Penggunaan Layanan Transportasi <i>Online</i>	39
BAB V ANALISIS DATA	40
5.1 Analisis Faktor	40
5.1.1 Analisis Faktor Go-Jek	40
5.1.2 Analisis Faktor Grab	45
5.2 Analisis <i>Cluster</i>	50
5.3 Analisis Diskriminan	60
5.3.1 Fungsi Diskriminan	61
5.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	65
5.3.1 <i>Importance Performance Analysis</i> Go-Jek	65
5.3.2 <i>Importance Performance Analysis</i> Grab	67

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
Lampiran.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta <i>Importance Performance</i>	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian	20
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian (lanjutan).....	21
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden	29
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia Responden.....	30
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden	31
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Pendapatan per Bulan Responden	32
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Wilayah Tempat Tinggal Responden	33
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Aplikasi Transportasi <i>Online</i> yang Dimiliki Responden.....	34
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> Aplikasi Transportasi <i>Online</i> yang Lebih Sering Digunakan Responden	35
Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> Frekuensi Pemakaian Layanan Transportasi <i>Online</i>	36
Gambar 4.9 <i>Bar Chart</i> Alasan Responden Menggunakan Transportasi <i>Online</i> Go-Jek.....	37
Gambar 4.10 <i>Bar Chart</i> Alasan Responden Menggunakan Transportasi <i>Online</i> Grab	38
Gambar 4.11 <i>Pie Chart</i> Dana yang Dikeluarkan Responden untuk Penggunaan Layanan Transportasi <i>Online</i>	39
Gambar 5.1 <i>Territorial Map</i>	64
Gambar 5.2 <i>Importance Performance Analysis</i> Go-Jek	65
Gambar 5.3 <i>Importance Performance Analysis</i> Grab	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Reliability Statistics</i> data pra-kuesioner.....	28
Tabel 5.1 Uji KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Go-Jek.....	28
Tabel 5.2 Tabel <i>Anti-Image Correlation</i> Go-Jek.....	28
Tabel 5.3 <i>Total Variance Explained</i> Go-Jek.....	28
Tabel 5.4 <i>Rotated component matrix</i> Go-Jek	28
Tabel 5.5 Analisis Faktor Go-Jek	28
Tabel 5.6 Uji KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Grab	28
Tabel 5.7 Tabel <i>Anti-Image Correlation</i> Grab	28
Tabel 5.8 <i>Total Variance Explained</i> Grab	28
Tabel 5.9 <i>Rotated component matrix</i> Grab	28
Tabel 5.10 Analisis Faktor Grab.....	28
Tabel 5.11 <i>Case Processing Summary</i>	28
Tabel 5.12 <i>Chi-square Test Crosstab</i>	28
Tabel 5.13 Hasil Crosstab Jenis Kelamin	28
Tabel 5.14 Hasil Crosstab Usia	28
Tabel 5.15 Hasil Crosstab Pekerjaan	28
Tabel 5.16 Hasil Crosstab Pendapatan	28
Tabel 5.17 Hasil Crosstab Tempat Tinggal	28
Tabel 5.18 Hasil Crosstab Aplikasi	28
Tabel 5.19 Hasil Crosstab Pemakaian per Bulan.....	28
Tabel 5.20 Hasil Crosstab Dana yang Dikeluarkan untuk Transportasi <i>Online</i> dalam 1 Bulan.....	28
Tabel 5.21 <i>Tests of Equality of Group Means</i>	28
Tabel 5.22 <i>Structure Matrix</i>	28
Tabel 5.23 Uji Diskriminan	28
Tabel 5.24 <i>Functions at Group Centroids</i>	28

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat sekarang ini mendorong adanya penyedia transportasi *online* yang memudahkan konsumen yang bermobilitas tinggi. Moda transportasi yang sudah lama ada di Indonesia ini dibuat dengan inovasi berbasis *online*. Sampai saat ini, Go-Jek dan Grab terus bersaing khususnya dalam bidang transportasi roda dua dan roda empat. Maka dari itu, dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi calon pelanggan dalam memilih jasa transportasi *online* di kota Surabaya. Dilakukan analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, analisis diskriminan untuk menemukan pembeda antara kedua transportasi *online*, dan *Importance Performance Analysis* dilakukan sebagai ide referensi bagi transportasi *online* untuk meningkatkan loyalitas konsumennya. Didapatkan hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen ada 3 yaitu faktor perhatian (*caring*), kepercayaan (*trust*), dan kepuasan akumulatif (*overall satisfaction*). Sedangkan yang menjadi pembeda signifikan antara kelompok konsumen pemakai Go-Jek, pemakai Grab, dan konsumen yang memakai kedua layanan tersebut adalah tingkat pendapatan konsumen dan dana yang dikeluarkan dalam sebulan untuk menggunakan transportasi *online*.

Kata Kunci : Transportasi *online*, Analisis faktor, *Importance Performance Analysis*