

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
SISTEM APLIKASI PENGGUNA *GOJEK* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya  
Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun)**



**CHRISNA YUDHA MAHENDRA PUTRA  
51415016**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2020**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI  
PENGGUNA *GOJEK* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Kampus Kota Madiun)

SKRIPSI  
Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen

OLEH :  
CHRISNA YUDHA MAHENDRA PUTRA  
51415016

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
TAHUN 2020

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI  
PENGGUNA *GOJEK* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya Kampus Kota Madiun)**

Oleh:  
**CHRISNA YUDHA MAHENDRA PUTRA**  
51415016

Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.  
NIDN. 0713126601  
Tanggal : 2 Juli 2020

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi yang ditulis oleh: Chrisna Yudha Mahendra Putra NIM. 51415016**

Telah diuji pada tanggal 19 Mei 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini S. E., M.Si  
NIDN. 0717087201

Mengetahui,

Dekan,



  
Dr. Godefridus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA  
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



  
Vivi Ariyam S.E., M.Sc.  
NIDN. 0717128001

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chrisna Yudha Mahendra Putra

NIM : 51415016

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Aplikasi Pengguna *Gojek* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 1 Juli 2020

Yang menyatakan,



(CHRISNA YUDHA MAHENDRA PUTRA)

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kemudahan dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Aplikasi Pengguna *GOJEK* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun)”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan informasi bagi banyak pihak. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak memperoleh dukungan dan bantuan serta saran-saran dari banyak berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kehidupan, keselamatan, dan kesehatan baik jasmani dan rohani.
2. Yesus Kristus yang senantiasa menjadi panutan kami.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dengan teliti, arahan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan nasehat dan ilmunya kepada peneliti.
5. Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.
6. Kedua orang tuaku tercinta bapak Wisnu Joedha Soelistyanto dan Ibuku Tri Agustiningih.

7. Kepada adik-adikku terutama Chatarina Ayudha Chrisna Murti dan Christian Tri Yudha Wisnu Wardana.
8. Orang yang paling berkontribusi dalam hidup saya Tanti Sulistiani beserta keluarga.
9. Sahabatku yang selalu memberikan semangat Coco, Iko, Kinti, Priya, Indra SUC, Bagus, Dijo, Cegeh.
10. Sahabat nongkrong dan berdikusi Pandu, Ragil, Cegeh, Dijo, Tongak, Affan, dan Memet.
11. Teman seperjuanganku KKN terimakasih untuk persahabatan yang indah selama menjalani perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Madiun, 19 April 2020

**Chrisna Yudha Mahendra Putra**

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN dan PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>                             | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xi</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....  | 7          |
| C. Tujuan Penelitian .....  | 7          |
| D. Manfaat Penelitian .....   | 8          |
| E. Sistematika Penulisan .....  | 8          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..</b>                            | <b>10</b>  |
| A. Kajian Teori .....   | 10         |
| 1. Pemasaran .....  | 10         |
| 2. Bauran Pemasaran.....  | 19         |
| 3. Kualitas Layanan.....  | 27         |
| 4. Kualitas Sistem Aplikasi.....  | 31         |
| 5. Kepuasan Konsumen.....   | 34         |
| B. Pengembangan Hipotesis .....   | 36         |
| 1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....                           | 37         |
| 2. Pengaruh Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....                             | 38         |
| C. Kerangka Konseptual .....  | 40         |
| <b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>  | <b>41</b>  |
| A. Desain Penelitian.....   | 41         |
| B. Populasi, Sampel Penelitian, Dan Teknik Pengambilan Sampel .....                     | 41         |
| 1. Populasi .....   | 41         |
| 2. Sampel.....  | 42         |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel.....   | 42         |
| C. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....                          | 44         |
| D. Lokasi Penelitian.....   | 48         |
| E. Instrumen Penelitian.....  | 48         |
| F. Data Dan Prosedur Pengambilan Data.....  | 49         |
| G. Teknik Analisis .....  | 50         |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>56</b>  |
| A. Data Penelitian .....  | 56         |
| 1. Gambaran Umum GOJEK .....  | 56         |
| 2. Gambaran Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya<br>Kampus Kota Madiun ..... | 57         |
| 3. Data Responden .....   | 61         |



|   |           |
|---|-----------|
| B. Hasil Penelitian .....   | 64        |
| 1. Statistik Deskriptif .....   | 64        |
| 2. Uji Kualitas Data.....   | 69        |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....   | 72        |
| 4. Uji Regresi Linear Berganda.....   | 75        |
| 5. Pengujian Hipotesis.....   | 77        |
| C. Pembahasan.....  | 80        |
| 1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna<br>GOJEK .....         | 80        |
| 2. Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen<br>Pengguna GOJEK ..... | 81        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>  | <b>84</b> |
| A. Simpulan .....   | 84        |
| B. Implikasi Manajerial .....   | 85        |
| C. Keterbatasan Penelitian.....   | 86        |
| D. Saran.....   | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |           |
| <b>LAMPIRAN</b>   |           |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Top Brand Ojek.....   | 4  |
| Tabel 3.1 Jumlah Sampel .....   | 43 |
| Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Tahun 2019/2020 .....  | 60 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                               | 61 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....                                | 62 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....                                    | 63 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penggunaan Aplikasi GOJEK dalam Satu<br>Minggu Terakhir ..... | 63 |
| Tabel 4.6 Rentang Skala .....   | 64 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan .....                                    | 65 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Kualitas Sistem Aplikasi.....                             | 67 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Konsumen .....                                   | 69 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas .....  | 70 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 71 |
| Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas.....   | 74 |
| Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Berganda .....  | 76 |
| Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....   | 79 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....  | 39 |
| Gambar 4.1 Logo GOJEK .....  | 57 |
| Gambar 4.2 Grafik Normal Plot .....  | 73 |
| Gambar 4.3 Grafik Scatterplot .....  | 75 |
| Gambar 4.4 Kurva Penerimaan dan Penolakan Variabel Kualitas Layanan.....         | 78 |
| Gambar 4.5 Kurva Penerimaan dan Penolakan Variabel Kualitas Sistem Aplikasi..... | 78 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jumlah Sampel
- Lampiran 2 Kuesioner dan Surat Penelitian
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Jawaban Pernyataan Variabel
- Lampiran 5 Statistik Deskriptif
- Lampiran 6 Uji Kualitas Data (Uji Reliabilitas & Validitas)
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda & Koefisien Determinasi
- Lampiran 9 Daftar Tabel R dan T
- Lampiran 10 Hard *Google Drive & Chat* Pengantar Kuesioner

## **EFFECT OF SERVICE QUALITY AND GOJEK USER APPLICATION SYSTEM QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION**

### **ABSTRAK**

Penyedia jasa transportasi ojek di Indonesia berkembang semakin banyak. Namun tingkat keselamatan, kesopanan, perlengkapan keselamatan bagi penumpang kurang diperhatikan oleh penyedia jasa. Perkembangan teknologi semakin meningkat dan menjadi inovasi untuk memudahkan konsumen menggunakan jasa transportasi melalui aplikasi. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang yang pernah menggunakan aplikasi GOJEK minimal 1 kali. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan regresi linear berganda yang diolah dengan program SPSS 17.0 *for windows*. Hasil pengujian hipotesis kualitas layanan dan kualitas sistem aplikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Pengukuran kualitas layanan menggunakan variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*, pengukuran kualitas sistem aplikasi menggunakan variabel *easy of use, response time, reliability, flexibility, security* dan pengukuran kepuasan konsumen menggunakan variabel *mystery shopping, sistem keluh dan saran, lost customer analysis*.

**Kata kunci:** kualitas layanan, kualitas sistem aplikasi dan kepuasan konsumen.

### **ABSTRACT**

Service transportation providers in Indonesia more and more every year. But safety level, courtesy, equipment for safety riding for consumer not noticed from provider. Technological development to be increased and to be innovation make it easy for consumer use service transportation by application. Number of samples in this research as much 100 people have use GOJEK application at least 1 time. This research to use questionnaire. Analysis technique use multiple linear regression processed by program SPSS 17.00 for windows. The results from test hypothesis services quality and application system quality significant and positive effect to consumer satisfaction. That measurement service quality with variable *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*, and then application system quality use variable *easy of use, response time, reliability, flexibility, security*, and consumer satisfaction to use variable *mystery shopping, complain and suggestions, lost customer analysis*.

**Keywords :** *services quality, application system quality, and consumer satisfaction.*