



**PENGARUH HARAPAN KONSUMEN ATAS
LAYANAN *DRIVER OJEK ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN *CUSTOMER***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh:

Irwan Rahmatullah

41182037180001

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI

2023/1444 H

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 20 Februari 2023


Irwan Rahmatullah

41182037180001

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Harapan Konsumen Atas Layanan
Driver Ojek Online Terhadap Kepuasan Customer

Nama : Irwan Rahmatullah

NPM : 41182037180001

Konsentrasi : Jurnalistik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

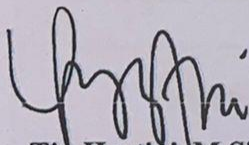
Fakultas : Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa, Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 6 Februari 2023

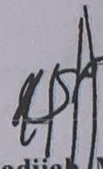
Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Tin Hartini, M.Si

NRP 45.1.01.02.2016.001



Siti Khadijah, M.Si

NRP 45.1.01.02.2011.004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

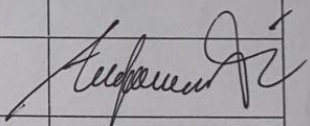
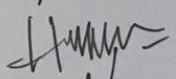
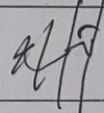
Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Harapan Konsumen Atas Layanan *Driver Ojek Online Terhadap Kepuasan Customer*” telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 13 Februari 2023
Waktu : 14.00-15.00 WIB

Oleh

Nama : Irwan Rahmatullah
NPM : 41182037180001
Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

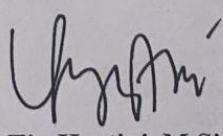
Dewan Penguji	Nama	Tanda tangan
Ketua Sidang	Saepudin, M. Soc., Sc	
Penguji I	Hamludin, M.Si	
Penguji II	Siti Khadijah, M.Si	

Bekasi, 20 Februari 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Komunikasi
Sastra dan Bahasa


Yudha Asmara D.A., M.I.Kom
NRP. 45.1.03.12.2012.029

Mengetahui
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Tin Hartini, M.Si
NRP 45.1.01.02.2016.001

ABSTRAK

Universitas Islam “45” Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi,
Sastra dan Bahasa
2023

Irwan Rahmatullah/41182037180001. “Pengaruh Harapan Konsumen Atas Layanan *Driver Ojek Online* Terhadap Kepuasan *Customer*”, Dibawah bimbingan Ibu Siti Khadijah, M.Si.

Kemajuan teknologi komunikasi pada masa ini mendorong masyarakat untuk mampu beradaptasi, baik dari sisi sosial maupun non sosial. Khususnya pada jasa transportasi. Ojek adalah salah satu transportasi darat yang sering di gunakan oleh masyarakat untuk dapat lebih mudah sampai ke tempat tujuan dengan cepat,nyaman karena tidak harus berdesakkan dan dapat terhindar dari macet. Kehadiran ojek *online* mampu memberikan dampak yang positif dan negatif bagi masyarakat. Dampak tersebut mengakibatkan perubahan dalam berbagai bidang, diantaranya perubahan *social* dan ekonomi. Rumusan Masalah “Bagaimana *driver ojek online* mempertahankan kualitas pelayanan terhadap *customer* melalui rating bintang?”. Tujuan Untuk mengetahui cara *driver ojek online* meningkatkan kualitas pelayananterhadap *customer*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatif atau deskriptif dengan jumlah sampel 100 pengguna ojek online (Grab) Se-Jabodetabek. Hasil Hasil uji prasyarat uji normalitas memunculkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang diketahui adalah $0,008 > 0,05$. Nilai tersebut jika disimpulkan memiliki nilai signifikansi normal. Data di atas masuk pada kategori normal. Uji linierias memunculkan nilai *Sig. linearity* yang diketahui $0,000 > 0,05$. Nilai tersebut jika disimpulkan memiliki nilai Signifikansi terdistribusi normal. Data di atas masuk pada linier. Uji hipotesis menghasilkan, Koefisien determinasi memperoleh nilai 0,574. Jika diambil kesimpulan pada hasil pernghitungan dapat dikatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam taraf rendah yakni sebesar 0,574 dan jika diambil keputusan secara persentase kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 57%. Uji F memperoleh nilai *Sig.* sebesar 0,000. Signifikansi Bvalue memperoleh nilai $\text{Sig } 0,000 > \text{dari nilai (a) yaitu } 0,05$. Uji T memperoleh T_{hitung} sebesar $11,491 > T_{tabel}$ sebesar 0.1654. Dengan nilai *Sig.* sebesar 0,000. Signifikansi b/konstan memperoleh nilai *Sig.* sebesar $0,000 > \text{dari nilai alpha sebesar } 0,05$. Artinya **Ha** diterima dan **H0** ditolak. Dengan taraf uji 5% cukup untuk membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan. Berdasarkan hadil analisis regresi menunjukan bahwa angka menunjukkan hubungan fungsional antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dengan koefisien konstanta (α) sebesar 0,704 dan koefisien kualitas layanan (β) sebesar 0,935 sehingga membentuk curva dengan nilai yang positif.

Kata Kunci: Ojek *Online*, Transportasi, Harapan konsumen, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Islamic University "45" Bekasi
Communication Science Study Program
Faculty of Communication,
Literature and Language
2023

Irwan Rahmatullah/41182037180001. "The Effect Of Consumer Expectations On Online Ojek Driver Services On Customer Satisfaction", Under the guidance of Mrs. Siti Khadijah, M.Sc.

Advances in communication technology at this time encourage people to be able to adapt, both socially and non-socially. Especially in transportation services. Ojek is one of the land transportation that is often used by the community to get to their destination more easily, quickly, comfortably because they don't have to be crowded and can avoid traffic jams. The presence of online motorcycle taxis can have positive and negative impacts on society. This impact resulted in changes in various fields, including social and economic changes. Problem Formulation "How do online motorcycle taxi drivers maintain the quality of service to customers through star ratings?". Purpose To find out how online motorcycle taxi drivers improve the quality of service to customers. This study uses a quantitative approach with explanatory or descriptive methods with a sample size of 100 online motorcycle taxi (Grab) users throughout Jabodetabek. Results The prerequisite test results for the normality test bring up the Asymp value. Sig. (2-tailed) which is known is $0.008 > 0.05$. If this value is concluded to have a normal significance value. The data above is included in the normal category. The linearity test raises the value of Sig. known linearity $0.000 > 0.05$. If this value is concluded to have a normally distributed significance value. The data above is entered on a linear basis. The hypothesis test results, the coefficient of determination obtains a value of 0.574. If conclusions are drawn from the calculation results, it can be said that service quality affects customer satisfaction at a low level, which is equal to 0.574 and if a decision is made in percentage terms, service quality affects customer satisfaction by 57%. The F test obtains a Sig value. of 0.000. The significance of B-value obtains a Sig value of $0.000 >$ from the value (α), which is 0.05. T test obtained T_count of 11.491 $>$ T_table of 0.1654. With a value of Sig. of 0.000. The significance of b/constant obtains a value of Sig. of $0.000 >$ of an alpha value of 0.05. This means that H_a is accepted and H_0 is rejected. With a test level of 5%, it is enough to prove that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Based on the results of the regression analysis, it shows that the numbers show a functional relationship between the independent variable (X) and the dependent variable (Y), with a constant coefficient (α) of 0.704 and a service quality coefficient (β) of 0.935 so as to form a curve with a positive value.

Keywords: Online Ojek, Transportation, Consumer Expectation, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa. Adapun judul proposal penelitian ini adalah “Penerapan Kualitas Pelayanan *Driver Ojek Online* Melalui Rating Bintang Terhadap Kepuasan *Customer*”. Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi. Maka pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Yudha Asmara D.A., S.Sos., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Ibu Syabaningrum Prihartinni, M.Hum. selaku Wakil Dekan Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Tin Hartini, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Siti Khadijah S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang sangat sabar dalam membimbing setiap mahasiswanya dan telah banyak memberikan masukan, serta kontribusi dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Kedua orangtua dan keluarga yang selalu mendoakan sepanjang masa tiada hentinya selalu memberikan do’a, semangat, dan dukungannya.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini baik teman maupun sahabat dekat, yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini. Jerih payah yang tak ternilai ini akan penulis jadikan motivasi dan suatu kenangan dimasa yang akan datang.

Bekasi, 13 Februari 2023

Peneliti

Irwan Rahmatullah

41182037180001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	6
1.4.1. Manfaat Akademis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2 Perbedaan dan Persamaan Penelitian	10
2.3 Kerangka Teori	14
2.3.1 Teknologi Komunikasi.....	14
2.3.2. Jasa Transportasi	16
2.3.3. Transportasi <i>Online</i> (Ojek <i>Online</i>).....	16
2.3.5 Harapan Konsumen.....	20
2.3.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.8 Rating Bintang	23
2.3.7 Grab.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
2.5 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi.....	29

3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Data Primer	31
3.3.2 Data Sekunder	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1 Variabel Bebas	33
3.4.2 Variabel Terikat	34
3.5 Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas Data.....	40
3.7. Uji Prasyarat.....	42
3.7.1 Uji Normalitas.....	42
3.7.2 Uji Linieritas	42
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.9. Uji Hipotesis	43
3.9.1 Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.9.2 Uji Parsial (Uji T)	43
3.9.3. Uji Simultan (Uji F).....	44
3.9.4. Uji Regresi Linier Sederhana.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Sejarah dan Profil Grab.....	46
4.1.3 Fitur Layanan Pada Aplikasi Grab.....	47
4.1.4 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok PT.Grab Indonesia.....	49
4.3. Karakteristik Responden.....	50
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.3.3. Berdasarkan Domisili Tinggal	51
4.4. Analisis Deskriptif	53
4.4.1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X).....	53
4.4.2. Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.4. Uji Prasyarat.....	62
4.4.1. Uji Normalitas.....	62
4.4.2. Uji Linieritas	63
4.5. Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.5.2. Uji Parsial (T)	65

4.5.3. Uji Simultan (F)	65
4.5.4. Uji Regresi Sederhana.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1. Perbedaan dan Persamaan	10
Tabel 3. 1. Skor Skala Likert	32
Tabel 3. 2. Oprasional Variabel Penelitian	35
Tabel 3. 3. Uji Validitas	39
Tabel 3. 4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	41
Tabel 3. 5. Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 1. Layanan pada aplikasi grab.....	48
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4. 3. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4. 4. Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4. 6. Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 7. Uji Linieritas	63
Tabel 4. 10. Koefisien Determinasi (R^2)	64
Tabel 4. 9. Uji Parsial (T).....	65
Tabel 4. 8. Uji Simultan (F)	65
Tabel 4. 5. Uji Regresi Sederhana.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1. Logo Perusahaan Grab	46
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi Perusahaan Grab	49
Gambar 4. 3. Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4. 4. Grafik Karakteristik Berdasarkan Usia	51
Gambar 4. 5. Persentase Responden Berdasarkan Domisili.....	52
Gambar 4. 6. will expectation	54
Gambar 4. 7. should expectation.....	55
Gambar 4. 8. ideal expectation.....	56
Gambar 4. 9. indikator tetap setia	58
Gambar 4. 10. menggunakan kembali produk/jasa	59
Gambar 4. 11. indikator merekomendasikan produk/jasa.....	60
Gambar 4. 12. indikator bersedia membayar lebih	61
Gambar 4. 13. indikator memberikan komentar/ memberikan rating.....	61
Gambar 4. 15. Uji Normalitas	63
Gambar 4. 14. Uji Regresi Sederhana	66