

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK)  
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**THE FACTORS AFFECT QUALITY ON GO-JEK'S AS ONLINE  
TRANSPORTATION SERVICES  
(A Case Study of Faculty and Business Students in  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**



Oleh:

**DINDA VISTA BELLA  
20150430376**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK)  
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**THE FACTORS AFFECT QUALITY ON GO-JEK'S AS ONLINE  
TRANSPORTATION SERVICES  
(A Case Study of Faculty and Business Students in  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Ilmu Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**SKRIPSI**



Oleh:

**DINDA VISTA BELLA  
20150430376**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Dinda Vista Bella

Nim : 20150430376

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK) (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 05 Desember 2018

Materai 6000

Dinda Vista Bella

## MOTTO

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ

Maka bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.

(Q.S Ar-rum: 60)

## **PERSEMBAHAN**

Setulus hatimu Ibu Jasmi, searif arahmu Bapak Zaheruddin

Doamu hadirkan keridhaan untukku, petuahmu tuntunkan jalanku

Pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malam mu

Dan se bait doa telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah

Kini diriku telah selesai dalam studi sarjana

Dengan kerendahan hati dan tulus, bersama keridhaan-Mu ya Allah,

Kupersembahkan skripsi ini untuk yang tersayang, ibu...bapak...

Mungkin tak dapat selalu terucap, namun hati ini selalu bicara,

sungguh ku sayang kalian

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan limpahan berkah nikmat berupa kemudahan dan kebaikan-Nya sehingga karya ilmiah dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Transportasi Online (Go-Jek)**” (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) telah selesai disusun. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa berpengaruh harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Skripsi ini dapat selesai dengan baik tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan pihak-pihak terkait, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan beribu terima kasih kepada:

1. Ibu Dyah Titis Kusuma Wardani, SE., MIDEc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan mulai dari bimbingan informal, hingga penyusunan skripsi.
2. Ibu Jasmi dan Bapak Zaheruddin sebagai motivator utama bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan dapat menyelesaikan masa studi.
3. Dr. Imamudin Yuliadi, SE.,M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan kemudahan, arahan, dan bimbingan untuk penulis dapat melakukan ujian skripsi.
4. Untuk keempat uni saya Dewi, Enike, Ayu dan Resti yang senanti memberikan semangat, doa dan dukungan serta telah memberikan segala jenis bantuan pada proses penyelesaian penelitian ini. Serta ponakan-ponakan saya zavier, atta dan syabilla.

5. Teman-teman seperjuangan Ilmu Ekonomi 2015 yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan, semangat, dan bantuan kepada penulis sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Mereka adalah “jamet squad” rahmi, ahza, dan devi, serta rahma “kontrakan nyonya menir” mba niken, lily, delsi, oppi dan atta. Serta seluruh responden saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan bisnis.

Penulis menyadari ketidaksempurnaan yang ada dalam skripsi ini, karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT, oleh karenanya penulis memohon maaf atas banyak kekurangan dalam skripsi ini. Besar harapan penulis agar dapat penelitian yang akan datang dengan topik yang sama, akan semakin baik, oleh karenanya kritik dan saran akan sangat dibutuhkan demi penelitian selanjutnya agar lebih baik dalam pencarian data, penyusunan, serta kedalaman pembahasan.

Billahi fii sabilil haq, fastabiqul khairat.

Wassalamu'alaikum wabarakatuh.

Yogyakarta 10 Desember 2018

Penulis

## 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.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	10
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
D. Tujuan penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
1.Transportasi.....	12
2.PT. Go-Jek Indonesia.....	15
3.Kualitas Layanan .....	21
4.Permintaan .....	34
5.Permintaan atas Jasa Transportasi .....	36
6.Keunggulan Go-Jek dibandingkan jenis angkutan lain.....	39
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
C. Hipotesis .....	43
D. Kerangka Pemikiran.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Subyek dan Obyek Penelitian .....	45
B. Jenis data dan Sumber Data .....	45
C. Populasi dan Sampel .....	47
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	50
G. Uji Kualitas Instrumen .....	52
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	53
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK DAN SUBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. PT.Go-Jek Indonesia.....	55
B. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta...	60
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian .....	66



B. Uji Kualitas dan Instrumen .....	73
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	75
D. Pembahasan.....	78
<b>BAB VI KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82
C. Keterbatasan.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna internet di Indonesia.....	3
Gambar 2. 1 Slogan PT.Go-Jek Indonesia.....	16
Gambar 2. 2 Logo Go-Jek.....	18
Gambar 2. 3 Jenis-Jenis Layanan Go-Jek .....	18
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 5. 1 Histogram Jenis Kelamin .....	68
Gambar 5. 2 Histogram Kelompok Usia.....	69
Gambar 5. 3 Histogram Uang Saku .....	71
Gambar 5. 4 Intensitas Pengguna.....	73

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden Pengguna Transportasi online (Go-Jek).....	67
Tabel 5. 2 Usia Responden Pengguna Transortasi Online (Go-Jek) .....	69
Tabel 5. 3 Jumlah Uang Saku Responden Pengguna Tranportasi Online (Go-Jek) ..	70
Tabel 5. 4 Intensitas Pengguna Transportasi (Go-Jek) .....	72
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas .....	74
Tabel 5. 6 Hasil Uji Reabilitas .....	75
Tabel 5. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75