

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN *GO-JEK*
DENGAN *GRAB* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEB
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UKI aktif semester gasal2020/2021)**

SKRIPSI

Oleh

DICKY OLOAN MANGIHUT

1731150023



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN *GO-JEK*
DENGAN *GRAB* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEB
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UKI aktif semester gasal
2020/2021)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M.) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia**

OLEH

DICKY OLOAN MANGIHUT

1731150023



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

2021



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Oloan Mangihut

NIM : 1731150023

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang ber judul “ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN GO-JEK DENGAN GRAB TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UKI aktif semester gasal 2020/2021)” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku–buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 3 Agustus 2021



(Dicky Oloan Mangihut)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN GO-JEK DENGAN
GRAB TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEB UNIVERSITAS
KRISTEN INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UKI aktif semester gasal 2020/2021)

Oleh

Nama : Dicky Oloan Mangihut

NIM : 1731150023

Program Studi : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 3 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing Materi,

Pembimbing Teknis,

(Sautman Sinaga, SE, MM.)

NIDN: 0014015801

(Fharel M. Hutajulu, MM, AK.)

NIDN: 0318035601

Ketua Program Studi Manajemen,

(Jonny Siagian, S.E., M.MA.)

Dekan,

(Juaniva Sidharta, S.E., MSi.)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada tanggal 3 Agustus 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Dicky Oloan Mangihut

NIM : 1731150023

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Go-jek dengan Grab Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Kristen Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UKI aktif semester gasal 2020/2021)” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Carolina F. Sembiring, SE., MM.	,Sebagai Ketua	
2. Fenny B.N.L. Tobing, SE, MMA,	,Sebagai Anggota	
3. Sautman Sinaga, SE, MM.	,Sebagai Anggota	

Jakarta, 3 Agustus 2021



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Oloan Mangihut

NIM : 1731150023

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN GO-JEK DENGAN GRAB TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UKI aktif semester gasal 2020/2021)

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 3 Agustus 2021



Dicky Oloan Mangihut

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia serta berkatNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik

Dalam pembuatan skripsi ini banyak sekali kendala dan kesulitan yang dialami oleh penulis, akan tetapi semua itu dapat diatasi dengan baik berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang mendukung. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Juaniva Sidharta, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
2. Ibu Fenny B.N.L Tobing, SE., MMA, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Jonny Siagian, SE., MMA, selaku Kepala Program Studi Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak DR Wilson Rajagukguk, M.Si., MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
5. Bapak Sautman Sinaga, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Materi skripsi

penulis yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, untuk membimbing dan menyemangati penulis dalam Menyusun skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Fharel M Hutajulu, SE., MM, Ak selaku Dosen Pembimbing Teknis skripsi penulis yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, untuk membimbing dan menyemangati penulis dalam Menyusun skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia yang telah mendidik dan memberikan berbagai ilmu serta pengetahuan sebagai bekal penulis di masa yang akan datang
8. Kepada Bapak dan Mama yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta semangat kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada teman – teman Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia yang telah membantu dalam mengisi kuesioner penulis sehingga data dalam skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
10. Kepada teman – teman Peminatan Pemasaran, Sintong Sihombing, Jonathan Agustinus Adolf Somar, dan Gloria Amanda yang telah membantu penulis dalam bertukar pikiran serta berdiskusi bersama agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik

Walaupun penulis telah menerima banyak bantuan, namaun penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dalam segala hal. Oleh karena itu, skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

LEMBAR DEDIKASI

“Tetapi syukur bagi Allah, yang dalam Kristus selalu membawa kami di jalan kemenangan-Nya. Dengan perantaraan kami Ia menyebarkan keharuman pengenalan akan Dia di mana – mana”

(2 Korintus 2:14)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHR.....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR...	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR DEDIKASI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRCT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Ruang Lingkup Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penelitian	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
A. Pemasaran	9
B. Bauran Pemasaran.....	9
C. Jasa	10
D. Karakteristik Jasa	11
E. Perilaku Konsumen	12
F. Kepuasan Konsumen	12
G. Kualitas Pelayanan.....	14
H. Aspek Kualitas Pelayanan	14
I. Definisi Transportasi	15
J. Fungsi Transportasi.....	16

K. Keputusan Pembelian	16
L. Kerangka Fikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Definisi Operasional	21
D. Populasi dan Sampel	23
E. Pengumpulan Data	24
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis Data	26
H. Uji Validitas	31
I. Uji Reliabilitas	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Karakteristik Responden	33
B. Pengujian Instrumen	35
C. Pengolahan Data.....	38
D. Mengukur Tingkat Kesesuaian <i>GO-JEK</i>	60
E. Mengukur Tingkat Kesesuaian <i>GRAB</i>	71
F. Diagram Kartesius <i>GO-JEK</i>	82
G. Diagram Kartesius <i>GRAB</i>	86
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	123

DAFTAR TABEL

TABEL 2	JUMLAH POPULASI DAN SAMPEL.....	33
TABEL 3	USIA	33
TABEL 4	PROGRAM STUDI	34
TABEL 5	JUMLAH ANGKATAN	34
TABEL 6	PENGUJIAN VALIDITAS <i>GO-JEK</i> KINERJA	36
TABEL 7	PENGUJIAN VALIDITAS <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	36
TABEL 8	PENGUJIAN VALIDITAS <i>GRAB</i> KINERJA	37
TABEL 9	PENGUJIAN VALIDITAS <i>GRAB</i> KEPENTINGAN	37
TABEL 10	PENGUJIAN RELIABILITAS <i>GO-JEK</i>	38
TABEL 11	PENGUJIAN RELIABILITAS <i>GRAB</i>	38
TABEL 12	DATA <i>GO-JEK</i> KINERJA	39
TABEL 13	PERHITUNGAN SKALA LIKERT <i>GO-JEK</i> KINERJA	40
TABEL 14	PERHITUNGAN SKALA LIKERT <i>GO-JEK</i> KINERJA	41
TABEL 15	ANOVA <i>GO-JEK</i> KINERJA	43
TABEL 16	DATA <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	43
TABEL 17	PERHITUNGAN SKALA LIKERT <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	44
TABEL 18	PERHITUNGAN SKALA LIKERT <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	46
TABEL 19	ANOVA <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	47
TABEL 20	DATA <i>GRAB</i> KINERJA	48
TABEL 21	PERHITUNGAN SKALA LIKERT <i>GRAB</i> KINERJA	49
TABEL 22	PERHITUNGAN SKALA LIKERT <i>GRAB</i> KINERJA	50
TABEL 23	ANOVA <i>GRAB</i> KINERJA	51

TABEL 24	DATA GRAB KEPENTINGAN	52
TABEL 25	PERHITUNGAN SKALA LIKERT GRAB KEPENTINGAN	53
TABEL 26	PERHITUNGAN SKALA LIKERT GRAB KEPENTINGAN	54
TABEL 27	ANOVA GRAB KEPENTINGAN	55
TABEL 28	SKOR SKALA LIKERT	56
TABEL 29	NILAI ATRIBUT GO-JEK KINERJA	57
TABEL 30	NILAI ATRIBUT GO-JEK KEPENTINGAN	57
TABEL 31	NILAI ATRIBUT GRAB KINERJA	58
TABEL 32	NILAI ATRIBUT GRAB KEPENTINGAN	59
TABEL 33	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (1a)	60
TABEL 34	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (1a) ...	60
TABEL 35	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (1b)	61
TABEL 36	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (1b) ...	61
TABEL 37	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (1c)	62
TABEL 38	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (1c) ...	62
TABEL 39	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (2a)	63
TABEL 40	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (2a) ...	63
TABEL 41	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (3a)	64
TABEL 42	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (3a) ...	64
TABEL 43	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (3b)	65
TABEL 44	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (3b) ...	65
TABEL 45	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (3c)	66
TABEL 46	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (3c) ...	66
TABEL 47	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (4a)	67
TABEL 48	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KEPENTINGAN (4a) ...	67
TABEL 49	TINGKAT KESESUAIAN GO-JEK KINERJA (4b)	68

TABEL 50	TINGKAT KESESUAIAN <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN (4b) ...	68
TABEL 51	TINGKAT KESESUAIAN <i>GO-JEK</i> KINERJA (4c)	69
TABEL 52	TINGKAT KESESUAIAN <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN (4c) ...	69
TABEL 53	TINGKAT KESESUAIAN <i>GO-JEK</i> KINERJA (5a)	70
TABEL 54	TINGKAT KESESUAIAN <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN (5a) ...	70
TABEL 55	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (1a)	71
TABEL 56	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (1a)	71
TABEL 57	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (1b)	72
TABEL 58	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (1b)	72
TABEL 59	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (1c)	73
TABEL 60	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (1c)	73
TABEL 61	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (2a)	74
TABEL 62	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (2a)	74
TABEL 63	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (3a)	75
TABEL 64	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (3a)	75
TABEL 65	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (3b)	76
TABEL 66	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (3b)	76
TABEL 67	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (3c)	77
TABEL 68	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (3c)	77
TABEL 69	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (4a)	78
TABEL 70	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (4a)	78
TABEL 71	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (4b)	79
TABEL 72	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (4b)	79
TABEL 73	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (4c)	80
TABEL 74	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (4c)	80
TABEL 75	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KINERJA (5a)	81

TABEL 76	TINGKAT KESESUAIAN <i>GRAB</i> KEPENTINGAN (5a)	81
TABEL 77	TITIK KOORDINAT DIAGRAM KARTESISUS <i>GO-JEK</i> ...	82
TABEL 79	TITIK KOORDINAT DIAGRAM KARTESIUS <i>GRAB</i>	86
TABEL 81	PRESENTASE <i>GO-JEK</i> DENGAN <i>GRAB</i>	91



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	KERANGKA PEMIKIRAN KONSEPTUAL.....	20
GAMBAR 2	DIAGRAM KARTESIUS	30
GAMBAR 78	DIAGRAM KARTESIUS <i>GO-JEK</i>	83
GAMBAR 80	DIAGRAM KARTESIUS <i>GRAB</i>	87



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	TABULASI <i>GO-JEK</i> KINERJA	100
LAMPIRAN 2	TABULASI <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	102
LAMPIRAN 3	TABULASI <i>GRAB</i> KINERJA	105
LAMPIRAN 4	TABULASI <i>GRAB</i> KEPENTINGAN	107
LAMPIRAN 5	VALIDITAS <i>GO-JEK</i> KINERJA	110
LAMPIRAN 6	RELIABILITAS <i>GO-JEK</i> KINERJA	111
LAMPIRAN 7	VALIDITAS <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	112
LAMPIRAN 8	RELIABILITAS <i>GO-JEK</i> KEPENTINGAN	113
LAMPIRAN 9	VALIDITAS <i>GRAB</i> KINERJA	114
LAMPIRAN 10	RELIABILITAS <i>GRAB</i> KINERJA	115
LAMPIRAN 11	VALIDITAS <i>GRAB</i> KEPENTINGAN	116
LAMPIRAN 12	RELIABILITAS <i>GRAB</i> KEPENTINGAN	117
LAMPIRAN 13	DIAGRAM KARTESIUS <i>GO-JEK</i>	118
LAMPIRAN 14	DIAGRAM KARTESIUS <i>GRAB</i>	119
LAMPIRAN 15	KUESIONER PENELITIAN	120

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan atau tidak terhadap kualitas pelayanan *GO-JEK* dengan *GRAB*. Serta untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan atau tidak terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa/I FEB UKI antara *GO-JEK* dengan *GRAB*. Metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis ialah, dengan menggunakan *Skala Likert*, *Importance Performance Analysis* (tingkat kesesuaian dan digram kartesius), tabel anova, dan diagram kartesius. Hasil dari penelitian ini ialah dapat dilihat dari titik koordinat diagram kartesius Go-jek dengan nilai rata – rata pada kinerja yaitu 4,05 pada tingkat kepuasan 4 dan nilai rata – rata pada kepentingan yaitu 4,22 pada tingkat kepuasan 4. Sedangkan untuk titik koordinat diagram kartesius Grab dengan nilai rata – rata pada kinerja yaitu 4,12 pada tingkat kepuasan 4 dan nilai rata – rata pada kepentingan yaitu 4,32 pada tingkat kepuasan 4, dimana pada penilaian skala likert 4 merupakan puas sehingga tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan *Go-jek* dengan *Grab*. Sedangkan pada perbandingan tingkat kepuasan Mahasiswa/i FEB UKI tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara *Go-jek* dengan *Grab*. Kesimpulan berdasarkan penelitian skripsi ini ialah atribut yang menjadi prioritas utama pada *Go-jek* di kuadran pertama tidak ada karena Mahasiswa/i FEB UKI menilai bahwa atribut kualitas pelayanan *Go-jek* memuaskan dan tidak ada yang perlu di prioritaskan sedangkan pada atribut yang menjadi prioritas utama pada *Grab* di kuadran pertama ialah atribut ke 6 yaitu kendaraan dan plat nomor sesuai dengan yang ada di aplikasi.

ABSTRACT

This study aims to determine whether or not there is a significant difference between GO-JEK and GRAB service quality. And to find out whether there is a significant difference or not on the level of Student Satisfaction / I FEB UKI between GO-JEK and GRAB. The research methodology used by the author is using a Likert scale, Importance Performance Analysis (level of conformity and Cartesian diagram), ANOVA tables, and Cartesian diagrams. The results of this study can be seen from the coordinates of the Go-Jek Cartesian diagram with an average value on performance which is 4.05 at satisfaction level 4 and the average value in importance is 4.22 at satisfaction level 4. As for the coordinate point Cartesian Grab diagram with an average value on performance which is 4.12 at the level of satisfaction 4 and the average value on interest is 4.32 at the level of satisfaction 4, where on the Likert scale assessment 4 is satisfied so that there is no significant difference in quality Go-jek service with Grab. Meanwhile, in the comparison of the satisfaction levels of FEB UKI students, there is no significant difference between Go-Jek and Grab. The conclusion based on this thesis research is that the attributes that are the top priority for Go-Jek in the first quadrant do not exist because FEB UKI students consider that the attributes of Go-Jek's service quality are satisfactory and there is nothing that needs to be prioritized, while the attributes that are the main priority are Grab in the first quadrant is the 6th attribute, namely the vehicle and number plate according to the one in the application.