

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
GRAB TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
APLIKASI OVO**

(Survey terhadap kepuasan pengguna Grab aplikasi OVO di kalangan mahasiswa UKI)



Disusun oleh:

**Veronika Damanik
NIM. 1571650030**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Veronika Damanik
NIM : 1571650030
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

Menyatakan bahwa laporan penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain. Saya setuju, karya ilmiah ini di *up-load* pada pusat informasi yang lebih luas dan umum serta menjadi referensi bagi yang memerlukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 Agustus 2019



(Veronika Damanik)



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : Veronika Damanik
NIM : 1571650030
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan, bahwa:

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia, Jakarta, Hak Bebas Royalti noneksklusif atas laporan penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Jasa Transportasi Online Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi OVO (Survey terhadap kepuasan pengguna Grab aplikasi OVO di kalangan mahasiswa UKI)”**.
2. Universitas Kristen Indonesia-Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan serta menampilkan dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Saya bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Indonesia-Jakarta segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 Juli 2019

(Veronika




**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Veronika Damanik
No. Induk Mahasiswa : 1571650030
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Jasa Transportasi Online
Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna
Aplikasi OVO**
*(Survey terhadap kepuasan pengguna Grab
aplikasi OVO di kalangan mahasiswa UKI)*

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

TELAH DIUJI

Jakarta, 19 Juli 2019

Pembimbing,

(Dr. Chontina Siahaan S.H., M.Si.)

Dekan,

(Angel Damayanti, S.IP., M.Si., M.Sc., Ph.D.)



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Veronika Damanik
No. Induk Mahasiswa : 1571650030
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Jasa Transportasi Online
Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna
Aplikasi OVO**
*(Survey terhadap kepuasan pengguna Grab
aplikasi OVO di kalangan mahasiswa UKI)*

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari tim penguji dalam sidang skripsi sebagaimana tertulis dalam hasil sidang skripsi pada 19 Juli 2019

Jakarta, 05 Agustus 2019

Penguji II,

Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A

Penguji III/Pembimbing,

Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.

Ketua Sidang/Penguji I,

Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PENYERAHAN CD-ROM

**“Pengaruh Pelayanan Jasa Transportasi Online Grab Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pengguna Aplikasi OVO
(Survey terhadap kepuasan pengguna Grab aplikasi OVO di kalangan
mahasiswa UKI)”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, isi CD-ROM Laporan Penelitian sama
dengan revisi akhir.

Jakarta, 05 Agustus 2019

Veronika Damanik

Menyetujui:

Pembimbing,

Dr. Chontina siahaan, S.H., M.Si.

Ketua Program Studi,

Singgih Sasongko, SIP., M.Si.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan ucap syukur atas kebaikan kasih dan anugrah Tuhan Yang Maha Esa yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari banyak dukungan serta bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, khususnya kepada kedua orang tua terkasih, atas segala cinta kasih, doa serta dukungan yang terus mengalir tanpa henti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa juga dukungan dari teman-teman tercinta yang telah memberikan masukan, semangat dan dukungan tanpa henti. Adapun Penulis juga berterima kasih kepada:

1. Ibu Angel Damayanti, S.IP., M.Si., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Singgih Sasongko, SIP., M.Si selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia
3. Dr. Chontina Siahaan S.H, MSi selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah banyak memberikan dukungan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Orang tua dan abang, adek terima kasih untuk seluruh dukungan baik moril dan finansial yang telah diberikan kepada penulis selama ini,yang selalu mendoakan dan memberi masukan serta pelukan selama penulis mengalami masa-masa sulit mengerjakan penelitian ini, kiranya beliau

selalu bahagia dan bangga oleh anaknya dan selalu diberikan oleh Yesus Kristus Damai Sejahtera di Keluarga Kami.

5. Untuk Kak Vena selaku kakak tempat curhat, yang sudah memberikan dukungan, pelukan, dan memberikan nasehat, Terima kasih kiranya Tuhan menyertai.
6. Untuk Erin, Rina dan Eva, terimakasih sudah menjadi sahabat yang sudah membantu dan memberi dukungan dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis, semoga kalian diberkati Tuhan.
7. Untuk teman – teman IKOM 2014 dan 2015. Terima kasih atas dukungan, semangat, senang, nasehat, sedih, kebersamaan yang sudah dilalui bersama dengan penulis. Agar kita selalu diberkati oleh Tuhan untuk kedepannya.
8. Teruntuk yang tercinta Josua Siagian, dengan setia mendukung, menemani, dan meberikan nasehat. Tuhan Yesus memberkati.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus, ikhlas, dan sepehuh hati membantu hingga terselesaikannya skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Studi Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.

Penulis

Veronika Damanik

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENYERAHAN CD-ROM	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan Penelitian.....	22
D. Manfaat Penelitian.....	22
E. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Landasan Teori.....	25
1. Teori <i>Determinisme Teknologi</i>	24

2. Pelayanan	28
3. Jasa.....	30
4. Transportasi.....	30
5. Grab.....	32
6. Aplikasi Ovo	34
7. Kepuasan.....	36
B. Kerangka Berpikir.....	38
C. Hipotesis.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 41

A. Paradigma Penelitian.....	41
B. Pendekatan Penelitian	42
C. Metode Penelitian.....	43
D. Populasi dan Sampel	44
E. Sumber Data.....	46
F. Teknik Penarikan Sampling	47
G. Teknik Pengumpulan Data.....	47
H. Operasional Konsep	48
1. Operasional Konsep X	49
2. Operasional Konsep Y	54
I. Teknik Analisis dan Interpretasi Data.....	59
J. Keabsahaan Data.....	62
1. Skala Pengukuran.....	62
2. Analisis Regresi Linear	63
3. Uji Korelasi Sederhana	64
4. Uji Reliabilitas	66
5. Uji Validitas	67

BAB IV PEMBAHASAN..... 68

A. Hasil Pengolahan Data	68
B. Analisis Data	95
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X.....	95
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y.....	97
3. Uji Korelasi Sederhana	98
a. Uji Signifikansi (Uji T)	99
b. Uji Simultan F (Uji F)	101
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	102
C. Pembahasan	104
D. Interpretasi Data	106
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep X.....	48
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep Y.....	52
Tabel 3.3 Pemberian Kode Untuk Jawaban Pertanyaan.....	58
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas dilihat dari Alpha.....	64
Tabel 4.1 Variabel X1.....	65
Tabel 4.2 Variabel X2.....	66
Tabel 4.3 Variabel X3.....	67
Tabel 4.4 Variabel X4.....	68
Tabel 4.5 Variabel X5.....	69
Tabel 4.6 Variabel X6.....	70
Tabel 4.7 Variabel X7.....	71
Tabel 4.8 Variabel X8.....	72
Tabel 4.9 Variabel X9.....	73
Tabel 4.10 Variabel X10.....	74
Tabel 4.11 Variabel X11.....	75
Tabel 4. 12 Variabel X12.....	76
Tabel 4.13 Variabel Y1.....	77
Tabel 4.14 Variabel Y2.....	78
Tabel 4.15 Variabel Y3.....	79
Tabel 4.15 Variabel Y4.....	80
Tabel 4.17 Variabel Y5.....	81
Tabel 4.18 Variabel Y6.....	82

Tabel 4.19 Variabel Y7.....	83
Tabel 4.20 Variabel Y8.....	84
Tabel 4.21 Variabel Y9.....	85
Tabel 4.22 Variabel Y10.....	86
Tabel 4.23 Variabel Y11.....	87
Tabel 4.24 Variabel Y12.....	88
Tabel 4.25 Variabel Y13.....	89
Tabel 4.26 Variabel Y14.....	90
Tabel 4.27 Variabel Y15.....	91
Tabel 4.28 Uji Validitas Variabel X.....	92
Tabel 4.29 Uji Reliabilitas Variabel X.....	93
Tabel 4.30 Uji Validitas Variabel Y.....	94
Tabel 4.31 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	95
Tabel 4.32 Uji T.....	97
Tabel 4.33 Uji F.....	99
Tabel 4.34 Hasil Koefisien Determinasi R^2	100
Tabel 4.35 Regresi Linear Variabel X terhadap Y.....	101

DAFTAR GAMBAR DIAGRAM

Gambar 4.1 Diagram Variabel X1	65
Gambar 4.2 Diagram Variabel X2	66
Gambar 4.3 Diagram Variabel X3	67
Gambar 4.4 Diagram Variabel X4	68
Gambar 4.5 Diagram Variabel X5	69
Gambar 4.6 Diagram Variabel X6	70
Gambar 4.7 Diagram Variabel X7	71
Gambar 4.8 Diagram Variabel X8	72
Gambar 4.9 Diagram Variabel X9	73
Gambar 4.10 Diagram Variabel X10	74
Gambar 4.11 Diagram Variabel X11	75
Gambar 4.12 Diagram Variabel X12	76
Gambar 4.13 Diagram Variabel Y1	77
Gambar 4.14 Diagram Variabel Y2	78
Gambar 4.15 Diagram Variabel Y3	79
Gambar 4.16 Diagram Variabel Y4	80
Gambar 4.17 Diagram Variabel Y5	81
Gambar 4.18 Diagram Variabel Y6	82
Gambar 4.19 Diagram Variabel Y7	83
Gambar 4.20 Diagram Variabel Y8	84
Gambar 4.21 Diagram Variabel Y9	85
Gambar 4.22 Diagram Variabel Y10	86
Gambar 4.23 Diagram Variabel Y11	87
Gambar 4.24 Diagram Variabel Y12	88
Gambar 4.25 Diagram Variabel Y13	89
Gambar 4.26 Diagram Variabel Y14	90

Gambar 4.27 Diagram Variabel Y15 91

ABSTRAK

- A. Veronika Damanik(1571650030)
- B. FISIPOL/ Ilmu Komunikasi/ Hubungan Masyarakat
- C. i – x + 108 halaman
- D. 28 Buku, 3 Jurnal, 10 Website
- E. Dr. Chontina Siahaan, SH., M.Si.
- F. **Pengaruh Pelayanan Jasa Transportasi *Online* Grab Terhadap Keuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi OVO(Survey terhadap kepuasan pengguna Grab aplikasi OVO di kalangan mahasiswa UKI)**

Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh pelayanan jasa transportasi *online* terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi OVO. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Determinisme Teknologi. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat pengaruh pelayanan jasa transportasi online Grab terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi OVO.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada 53 orang responden yang didapatkan dengan metode pengambilan sampel acak sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan jasa transportasi *online* Grab terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi OVO cukup tinggi. Dengan demikian hipotesis penelitian ini terbukti bahwa terdapat pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci:Pelayanan Jasa, Transportasi online, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

- A. Veronika Damanik (1571650030)
- B. PHYSIPOL / Communication / Public Relations
- C. i - x + 108 pages
- D. 28 Books, 3 Journals, 10 Websites
- E. Dr. Chontina Siahaan, SH., M.Sc.
- F. **Effect of Grab Online Transportation Services on Customer Satisfaction Users of OVO Applications (Survey of Grab user satisfaction with OVO applications among UKI students)**

The purpose of this study is to see the effect of online transportation services on customer satisfaction of OVO application users. The theory used in this study is the theory of technological determinism. The hypothesis of this study is that there is the effect of Grab online transportation services on customer satisfaction of OVO application users.

This study uses a quantitative approach with survey research methods. Data was collected using a questionnaire distributed to 53 respondents obtained by simple random sampling methods.

The results of this study indicate that the effect of Grab online transportation services on customer satisfaction of OVO application users is quite high. Thus the hypothesis of this study proved that there is an influence of service services on customer satisfaction.

Keywords: Services, online transportation, customer satisfaction