

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
BIAYA TRANSPORTASI TERHADAP PEMILIHAN OJEK
*ONLINE***

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Sebagai Pengguna Ojek
Online)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



Disusun Oleh:

INES JUNIARTA NABABAN

1653050019

**PROGRAM STUDI SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TRANSPORTASI TERHADAP PEMILIHAN OJEK *ONLINE*”

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Sebagai Pengguna Ojek *Online*)

TUGAS AKHIR INI DIBUAT UNTUK MENYELESAIKAN STRATA SATU PADA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Oleh:

Nama : Ines Juniarta Nababan

Nim : 1653050019

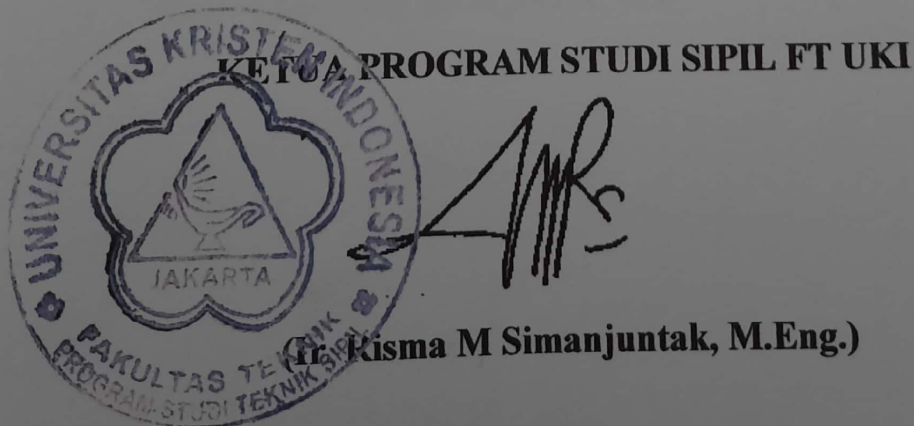
Program Studi : Teknik Sipil

Jakarta, 30 Oktober 2020

DOSEN PEMBIMBING



(Ir. Efendy Tambunan. Lic. rer. reg)



HALAMAN PENGUJIAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ines Juniarta Nababan

Nim : 1653050019

Program Studi : Teknik Sipil

Judul tugas akhir : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TRANSPORTASI TERHADAP PEMILIHAN OJEK *ONLINE*”**

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Sebagai Pengguna Ojek *Online*)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (ST) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Indonesia.

Dewan Penguji

Ketua : Ir. Risma M. Simanjuntak, M. Eng.

()

Anggota : Ir. Setiyadi, MT

()

Dr.Ir. Pinondang Simanjuntak, MT

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Oktober 2020

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ines Juniarta Nababan

Nim : 1653050019

Fakultas/Prodi : Teknik Sipil

Judul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
BIAYA TRANSPORTASI TERHADAP PEMILIHAN OJEK
ONLINE”**

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Sebagai
Pengguna Ojek Online)

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan UKI atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, serta menampilkannya dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UKI, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UKI, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah.

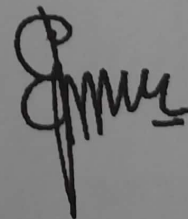
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 Oktober 2020

Yang Menyatakan

Dosen Pembimbing,



Ines Juniarta Nababan

(Ir. Efendy Tambunan, lic.rer.reg)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ines Juniarta Nababan
NIM : 1653050019
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Universitas : Universitas Kristen Indonesia

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TRANSPORTASI TERHADAP PEMILIHAN OJEK *ONLINE*”

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Sebagai Pengguna Ojek *Online*)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan jiplakan dari karya orang lain.

Jika kemudian hari ada yang tidak sesuai dengan pernyataan diatas, maka penyusun bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, 30 Agustus 2020



Ines Juniarta Nababan

ABSTRAK

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemilihan moda transportasi ojek *online* di Universitas Kristen Indonesia, 2) Bagaimana pengaruh biaya transportasi atau persepsi harga terhadap pemilihan moda transportasi ojek *online* di Universitas Kristen Indonesia. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Kristen Indonesia yang menggunakan transportasi ojek online. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode kuantitatif yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam memilih transportasi ojek *online* di Universitas Kristen Indonesia. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 10,531 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,358. (2) Terdapat pengaruh positif biaya transportasi atau persepsi harga terhadap kepuasan Mahasiswa dalam memilih transportasi ojek *online* di Universitas Kristen Indonesia. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 4,798 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($0,00 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,328. (3) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan biaya transportasi secara bersama sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih transportasi ojek *online* di Universitas Kristen Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar F hitung sebesar 252,870 dengan signifikansi sebesar 0,000 ($0,00 < 0,05$).

Kata kunci: Transportasi *Online*, Ojek *Online*, Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Biaya Transportasi atau Persepsi Harga, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

The problem formulation in this research is: 1) How to influence the quality of service on the selection of transportation mode online Ojek at the Christian University of Indonesia, 2) How to influence the cost of transportation or price preconception to the selection of transportation mode online Ojek at Universitas Kristen Indonesia. The population in this research is a University of Christian Indonesia students who use online Ojek transportation. The data retrieval technique uses a questionnaire that has tested its validity and reliability. Data analysis techniques using descriptive analysis and quantitative methods used are multiple linear regression. The results of this research show (1) there is a positive influence of quality of service to the satisfaction of students in choosing the transportation of online Ojek at the Christian University of Indonesia. It is evidenced from the calculated T value of 10.531 with a significance value of 0.000 smaller than 0.05 ($0,000 < 0,05$), and the regression coefficient has a positive value of 0.358. (2) There is a positive influence on the cost of transportation or price preconception to the satisfaction of students in selecting the transportation of online Ojek at the Christian University of Indonesia. This is evidenced from the calculated T value of 4.798 with a significant value of 0.000 ($0,00 < 0,05$) and regression efficiency has a positive value of 0.328. (3) There is an influence on the quality of service and transportation costs together to the satisfaction of students in choosing the transportation of online Ojek at the Christian University of Indonesia. This is evidenced by the F count value of F count of 252.870 with significance of 0.000 ($0,00 < 0,05$).

Keywords: *transportation Online, Ojek Online, effectiveness, service quality, transportation cost or price preconception, passenger satisfaction*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia yang telah diberikan-Nya, maka pada akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan penyelesaian program pendidikan Strata 1 (S1) pada fakultas teknik jurusan sipil Universitas Kristen Indonesia, Jakarta. Judul yang dipilih penulis untuk skripsi ini adalah

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TRANSPORTASI TERHADAP PEMILIHAN MODA OJEK *ONLINE* (Studi Kasus Mahasiswa universitas Kristen Indonesia).”

Karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman, penulis mengetahui bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan serta dorongan dari semua pihak, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada kesempatan yang baik ini penulis hendak menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena pihak-pihak dibawah ini yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penyelesaian skripsi ini dapat diselesaikan, diantaranya:

1. Ibu Ir. Risma Masniari S, M.E selaku dosen, Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Kisten Indonesia yang telah bersedia menyediakan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis hingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Ir. Efendy tambunan, Lic. Rer. Reg Selaku Dosen pembimbing tugas akhir.

3. Ibu Ir. Agnes sri mulyani, M. Sc selaku Dosen pembimbing Akademis angkatan 2016.
4. Ir. Lolom Hutabarat, M. T; Ir. Setyadi M.T; Dr. Ir. Pinondang simanjuntak, M. T.; Ir. Jacobus Manafe, M.T; Ir. Tulus, M.T; Candra Christianti P, S.T, M.T; Sudarno Tampubolon, S.T, M.T dan dosen-dosen lain yang telah memberikan arahan, bimbingan, dukungan dan motivasi selama menyelesaikan studi di Universitas Kristen Indonesia.
5. Bapak, Mama, Oppung, Adik, dan semua Keluarga tercinta yang selalu mendoakan saya dan memberikan perhatian, kesabaran dan dorongan yang baik moril maupun materil kepada saya.
6. Ibu Ir. Galuh widati, M.sc selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Bapak Ibu Staf pengajar serta seluruh karyawan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia.
7. Bapak Ibu Staf Pengajar serta seluruh karyawan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia.
8. Sahabat terbaik dari semasa SMA Intan Siahaan dan Diana Silaban yang selalu mendukung, menemani, dan membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Sahabat dan rekan bisnis Dianancy Tamba dan Mariaty Sigalingging (Minions) kubu penyemangat yang membantu pelaksanaan survey lapangan dalam penyelesaian Tugas akhir ini.
10. Sahabat tercinta Hanif Fauji, Apri Siregar, Efandy Nehe (SS) yang selalu membantu saya dalam perkuliahan dan Tugas akhir ini.

11. Saudara-saudara Fakultas Teknik Sipil Universitas Kristen Indonesia angkatan 2016 dan semua pihak yang banyak membantu hingga selesainya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis hanya menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu saya mengharapkan saran-saran dan kritikan yang membangun dengan tujuan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis sangat mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa fakultas teknik, khususnya teknik sipil dan bagi para pembaca pada umumnya, saya ucapkan terimakasih.

Jakarta, Agustus 2020

Penyusun

Ines Juniarta Nababan

DAFTAR ISI

Contents

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rasionalitas penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Substansi	5
1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah	5
1.6 Keterbatasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pengertian Transportasi.....	11
2.2.1 Unsur Transportasi	13
2.3 Perencanaan Transportasi.....	14
2.3.1 Jenis Transportasi	15
2.3.2 Teknologi	18
2.3.3 Transportasi <i>Online</i>	20
2.3.4 Pelanggan (penumpang).....	24
2.4 Kerangka Berpikir	25
2.4.1 Kebijakan Transportasi <i>online</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Diagram Alir.....	35
3.3 Persiapan Penelitian	37

3.3.1	Studi Literatur.....	37
3.3.2	Penetapan Lokasi Penelitian.....	37
3.3.3	Peralatan Penelitian	37
3.4	Penentuan jumlah populasi dan Sampel	37
3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6.1	Kuesioner	40
3.6.2	Instrumen Penelitian	41
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
3.7.1	Pengolahan Data.....	42
3.7.2	Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran umum lokasi penelitian	50
4.2	Hasil penelitian.....	51
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	51
4.2.2	Analisis Kuantitatif.....	56
4.2.3	Pengujian Hipotesis	59
4.3	Pembahasan.....	64
4.3.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	64
4.3.2	Pengaruh Biaya transportasi Presepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	67
BAB V Kesimpulan dan saran.....		69

5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Klasifikasi Jenis Angkutan.....	12
Tabel 4. 1. Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 2. Kategorisasi Variabel Presepsi Harga.....	54
Tabel 4. 3. Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 4. Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 5. Hasil Uji Linieritas	57
Tabel 4. 6. Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4. 8. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	25
Gambar 3. 1. Diagram Alir Penelitian.....	36
Gambar 4. 1. Lokasi Universitas Kristen Indonesia.....	50
Gambar 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52