

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“If we never try, how will we know?”

(Stacey Ryan)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas selesainya laporan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, kakak tercinta dan keponakan tersayang yang telah memberikan motivasi, dukungan materil dan non-materil, serta doa restu kepada penulis agar terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu Prihartini Budi Astuti, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan semangat, dorongan, perhatian dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sahabatku Gita Dwi dan Mega Akmalia yang selalu kebersamai dalam keadaan apapun, yang telah banyak berbagi pengetahuan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Om, tante dan semua orang yang menanyakan kapan wisuda.
5. Untuk diri sendiri, terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *pengaruh ease of use, service quality dan customer value* terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Go-Ride di Kebumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan *teknik purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang sudah pernah menggunakan layanan Go-Ride minimal dua kali. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang disebarluaskan secara *online* lewat *google form* dengan pengukuran data menggunakan *skala Likert*. Penelitian ini menggunakan 100 orang sampel. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda oleh SPSS program 25. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 1) *ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Go-Ride 2) *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Go-Ride 3) *customer value* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jasa Go-Ride di Kebumen. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa kontribusi variabel pada model ini sebesar sebesar 59,1% sedangkan 40,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *ease of use, service quality, customer value*, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of ease of use, service quality and customer value on customer's satisfaction of Go-Ride, online transportation services in Kebumen. This type of research is quantitative research. Sampling using non-probability sampling with purposive sampling technique. Respondents in this study were customer's that had used Go-Ride services at least twice. The instrument used is a questionnaire distributed online via google form with data measurement using a Likert scale. This study used a sample of 100 people. The analytical technique used is multiple linear regression analysis by SPSS program 25. The results of this study explain that 1) ease of use has not significant effect on customer satisfaction of Go-Ride services 2) service quality has not significant effect on customer satisfaction of Go-Ride services 3) customer value has a significant effect on customer's satisfaction of Go-Ride services in Kebumen. Based on the Adjusted R Square value, it shows that the contribution of the variables in this model is 59,1% while 40,9% is influenced by other variables not explained in this study.

Keywords: *ease of use, service quality, customer value, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas ridho dan rahmat serta keyakinan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan dengan baik penelitian skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *EASE OF USE, SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA GO-RIDE DI KEBUMEN”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prihartini Budi Astuti, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan semangat, dorongan, perhatian dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Seluruh staf dan pustakawan perpustakaan Universitas Putra Bangsa Kebumen.
4. Kedua orang tua dan kakak tercinta yang telah memberikan motivasi, dukungan materil dan non-materil, serta doa restu kepada penulis agar terselesaikannya penelitian skripsi ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan kerja samanya bagi kesuksesan penelitian ini.

Penulis sadar bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Namun, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kebumen, 26 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a series of vertical strokes and a final flourish.

Dwi Apriyanti

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN..... | iv |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME..... | v |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 15 |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 15 |
| 2.1.1. Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| 2.1.2. <i>Ease Of Use</i> | 19 |
| 2.1.3. <i>Service Quality</i> | 22 |
| 2.1.4. <i>Customer Value</i> | 26 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel..... | 36 |
| 2.3.1. Hubungan Antara <i>Ease Of Use</i> dengan Kepuasan pelanggan..... | 36 |
| 2.3.2. Hubungan Antara <i>Service Quality</i> dengan Kepuasan pelanggan.... | 37 |
| 2.3.3. Hubungan Antara <i>Customer Value</i> dengan Kepuasan pelanggan ... | 38 |
| 2.4 Model Empiris..... | 39 |
| 2.5 Hipotesis..... | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 41 |
| 3.1 Objek dan Subjek Penelitian..... | 41 |

| | | |
|-------------------------|---|----|
| 3.1.1. | Objek Penelitian..... | 41 |
| 3.1.2. | Subjek Penelitian | 41 |
| 3.2 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | 41 |
| 3.2.1. | Variabel penelitian | 41 |
| 3.2.2. | Definisi Operasional Variabel | 42 |
| 3.3 | Instrumen atau Alat Pengumpulan Data | 49 |
| 3.4 | Data dan Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.4.1. | Jenis Data..... | 50 |
| 3.4.2. | Teknik Pengumpulan Data..... | 52 |
| 3.5 | Populasi dan Sampel..... | 53 |
| 3.5.1. | Populasi..... | 53 |
| 3.5.2. | Sampel | 54 |
| 3.5.3. | Teknik Pengambilan Sampel | 54 |
| 3.5.4. | Penentuan Jumlah Sampel | 55 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 56 |
| 3.6.1. | Analisis Deskriptif | 56 |
| 3.6.2. | Analisis Kuantitatif | 56 |
| 3.7 | Analisis Data..... | 57 |
| 3.7.1. | Uji Validitas dan Reliabilitas | 57 |
| 3.7.2. | Uji Asumsi Klasik..... | 59 |
| 3.7.3. | Analisis Regresi Linier Berganda | 61 |
| 3.7.4. | Uji Hipotesis | 62 |
| BAB IV | | 65 |
| ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | 66 |
| 4.1 | Analisis Deskriptif | 66 |
| 4.1.1. | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 66 |
| 4.1.2. | Karakteristik Responden..... | 67 |
| 4.2 | Analisis Statistik | 69 |
| 4.2.1. | Uji Validitas..... | 69 |
| 4.2.2. | Uji Reliabilitas | 72 |

| | |
|---|----|
| 4.2.3. Uji Asumsi Klasik..... | 73 |
| 4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda | 77 |
| 4.2.5. Pengujian Hipotesis | 79 |
| 1. Uji Parsial (Uji t)..... | 79 |
| 2. Uji Simultan (Uji F) | 81 |
| 4.2.6. Koefisien Determinasi | 82 |
| 4.3 Pembahasan..... | 83 |
| BAB V..... | 86 |
| SIMPULAN | 87 |
| 5.1 Simpulan | 87 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 88 |
| 5.3 Implikasi | 88 |
| 5.3.1. Implikasi Praktis | 89 |
| 5.3.2. Implikasi Teoritis..... | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 92 |
| LAMPIRAN..... | 96 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel I- 1 Data Transportasi Online Yang Sering Digunakan Publik | 4 |
| Tabel I- 2 Pangsa Pasar Ojek Online Gojek & Grab | 5 |
| Tabel I- 3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Go-Ride pada Masyarakat Kabupaten Kebumen | 9 |
| Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Kepuasan | 43 |
| Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Ease Of Use | 45 |
| Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Service Quality | 47 |
| Tabel III- 4 Indikator Dan Distribusi Kuesioner Customer Value | 49 |
| Tabel IV- 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 67 |
| Tabel IV- 2 Responden Berdasarkan Usia | 68 |
| Tabel IV- 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 68 |
| Tabel IV- 4 Hasil Pengujian Validitas Ease Of Use | 70 |
| Tabel IV- 5 Hasil Pengujian Variabel Service Quality | 71 |
| Tabel IV- 6 Hasil Pengujian Validitas Customer Value | 71 |
| Tabel IV- 7 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan | 72 |
| Tabel IV- 8 Hasil Uji Reliabilitas | 73 |
| Tabel IV- 9 Hasil Uji Multikolinearitas | 74 |
| Tabel IV- 10 Regresi Berganda Hasil Perhitungan SPSS | 77 |
| Tabel IV- 11 Hasil Uji Parsial (Uji t) | 80 |
| Tabel IV- 12 Hasil Uji Simultan (Uji F) | 82 |
| Tabel IV- 13 Hasil Koefisien Determinasi | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar II- 1 Desain Penelitian..... | 39 |
| Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokedastisitas | 75 |
| Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 97 |
| Lampiran 2 Data Tabulasi..... | 105 |
| Lampiran 3 Hasil uji Instrumen | 110 |
| Lampiran 4 Tabel r..... | 115 |
| Lampiran 5 Tabel t..... | 118 |
| Lampiran 6 Tabel f..... | 121 |
| Lampiran 7 Kartu Konsultasi Skripsi..... | 124 |
| Lampiran 8 Kartu Tanda Seminar Proposal Skripsi | 125 |