

**PENGARUH *E-S-QUAL* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK *ONLINE*
GRAB CAR DI SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

SILVI TRI CAHYANI

NPM : 13420271

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SILVI TRI CAHYANI

NPM : 13420271

Alamat : SEMEMI JAYA BARU VII NO.31

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**"PENGARUH E-S-QUAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK
ONLINE GRAB CAR DI SURABAYA"**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan uang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 - 02 - 2018

Yang membuat pernyataan



**(Silvi Tri Cahyani)
NPM : 13420271**

SKRIPSI

**“PENGARUH E-S-QUAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK
ONLINE GRAB CAR DI SURABAYA”**

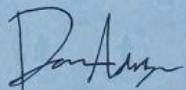
Diajukan oleh :

SILVI TRI CAHYANI

NPM : 13420271

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dana Aditya, SE., MBA

Tanggal, 08 - 02 - 2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE, MSI.

Tanggal, 08 - 02 - 2018

SKRIPSI

**"PENGARUH E-S-QUAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK
ONLINE GRAB CAR DI SURABAYA"**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SILVI TRI CAHYANI

NPM : 13420271

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Dana Aditya, SE., MBA

Ketua Dewan Penguji

Djojo Dihardjo, SE.MM.Mak

Anggota Dewan Penguji Lain

Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM,M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 08-02-2018

Dr. Siti Djamilah, SE, MSi.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT , Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP , THT-KL.,(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Lestari, S.E., MM Selaku Dosen Wali dan Wakil Dekan Bidang Akademik .
5. Bapak Dana Aditya, SE.,MBA selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Kepada kedua orang tua tercinta yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk Almh. Nenek ku yang paling aku sayangi terima kasih untuk do'a,waktu dan perhatiannya selama ini sebelum meninggalkanku selama-lamanya.
8. Saudara-saudari saya Eka Sulistyawati, Sri wahyu Camelia, Dewi Wulandari, yang selalu memberi dukungan tiada henti.
9. Firlii Uluwiyah sahabatku yang menjadi pendengar setia keluh kesah dilema skripsi, selalu bisa membangkitkan semangat untuk optimis menata masa depan.
10. Jazzakillah khoiran katsiran buat Bee- kuu yang selalu memberikan keceriaan, doa, yang selalu bisa menciptakan senyum di tengah-

tengah proses “penat” dalam penggerjaan skripsi ini.

11. Saudara-saudari seperjuangan Yulia Irmawanti, Anaini Istipadah , Arif Sunan Darmawan , Dani Ja’far Asegaf Jazzakillah khoir atas begitu banyak hal berharga yang sudah sama-sama kita lewati selama ini. Begitu banyak pelajaran dari pertemuan kita Kalian adalah sahabat-sahabat luar biasa sukses selalu dalam mengejar mimpi kita masing-masing.
12. Dwi Pitrya Kusuma Wardhani teman satu dospem, terimakasih juga tumpangan kost nya saat pulang kerja menuju kampus ketika akan bimbingan, menjadi teman penyemangat juga dikala badmood melanda saat skripsi hingga *deadline* akhir skripsi.
13. Ayu wardhani Sunyoto terima kasih atas bantuan,nasehat, hiburan, semangat dan inspirasinya.
14. Buat rekan kerja ku Team Lewong Mbak Ninik,Mbak Aini grambel,Mas Afif alias Jengap, Mbak Ila, terimakasih sudah cerewet sekali dan membuat kuping panas memberi semangat tiada henti dan antusias sekali sampai skripsi selesai.
15. Dan teruntuk Siti Dina Aufina, Mas Moersidi, dan teman-teman ku yang tak bisa ku sebutkan satu persatu disini terima kasih banyak atas segala dukungannya dalam bentuk materi,waktu,perhatian, dan pengertiannya hingga skripsi ini selesai.

16. Dear teman-teman, saudara-saudara ku yang belum menempuh atau sedang menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan diberi kelancaran sampai akhir aamiin.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 04 Januari 2018

Penulis

ABSTRAK

Grab Car merupakan perusahaan asing di bidang transportasi jasa online yang saat ini berkembang pesat di indonesia. Peran *Grab Car* sangat membantu masyarakat yang akan bepergian. *Grab Car* sendiri memiliki komitmen yaitu melayani penumpang dengan sebaik-baiknya supaya penumpang merasakan kepuasan terhadap layanan pengemudi *Grab Car*. Penelitian dilakukan pada penumpang *Grab Car* di Surabaya. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *E-S-Qual* terhadap pengguna ojek online *Grab Car* dalam memilih jasa transportasi *Grab Car*. Besar sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 orang responden yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda. analisis dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi perangkat lunak (software) SPSS 16 for Windows dimana proses dan hasil analisis data sebagai kesatuan langkah dalam pengujian hipotesis validitas dan realibilitas. dengan karakteristik responden yang dipilih sudah pernah menggunakan layanan *Grab Car*. Selanjutnya di lihat seberapa besar pengaruh *E-S-Qual* yang meliputi: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*) dan pengguna pada pengujian hipotesis. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel efisiensi berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*) dan kepuasan pengguna

ABSTRACT

Grab Car is a foreign company in the field of online transportation services that are currently growing rapidly in Indonesia. The role of Grab Car is very helpful to the people who will travel. Grab Car itself is committed to serving passengers with the best possible so that passengers feel satisfaction with Grab Car driver service. The study was conducted on Grab Car passengers in Surabaya. This study aims to determine the effect of E-S Qual on users of motorcycle ojek online Grab Car in choosing transportation services Grab Car. Sample size in this study is as much as 120 respondents obtained by using multiple regression analysis. analysis in this study using the help of software applications (software) SPSS 16 for Windows where the process and results of data analysis as a unity step in testing the hypothesis of validity and reliability. with the selected respondent characteristics already using the Grab Car service. Next look at how much influence E-S-Qual which include: efficiency (efficiency), fulfillment (fulfillment), system availability (privacy) and the user on hypothesis testing. The results of the study concluded that the efficiency variables have a dominant effect on user satisfaction.

Keywords: *efficiency, fulfillment, system availability and privacy and user satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xli
DAFTAR GAMBAR	xliii
DAFTAR LAMPIRAN	xlii
ABSTRAKSI	xv
<i>ABSTRACTION</i>	xvi
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	6
 BAB II. TELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen	8
2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	9
2.1.3. Tiga Komponen Sikap	9
2.1.4. Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	10
2.1.5. Dimensi <i>Behavioral Intention</i>	11
2.1.6. Jasa	12
2.1.6.1. Pengertian Jasa	12
2.1.6.2. Karakteristik Jasa	13
2.1.7. Kualitas Layanan	14
2.1.7.1. Pengertian Kualitas Layanan	14
2.1.7.2. Konsep Kualitas Layanan	16
2.1.7.3. Dimensi Kualitas Layanan	17
2.1.8. <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.8.1. Pengertian <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.8.2. Dimensi <i>E-Service Quality</i>	20
2.1.9. Kepuasan Pengguna	22
2.1.9.1. Pengertian Kepuasan Pengguna	22
2.1.9.2. Pengukuran Kepuasan	23
2.1.9.3. Hubungan <i>E-S Qual</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	23

2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Hipotesis dan Model Analisis	24
2.3.1. Hipotesis	24
2.3.2. Model Analisis	25
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.2.1. Populasi	26
3.2.2. Sampel	27
3.3. Identifikasi Variabel	28
3.4. Definisi Operasional Variabel	28
3.5. Jenis dan Sumber Data	30
3.5.1. Jenis Data Yang Digunakan	30
3.5.2. Sumber Data Yang Digunakan	31
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	31
3.7. Teknik Analisa	32
3.7.1. Uji Validitas dan Reabilitas	32
3.8. Uji Asumsi Klasik	33
3.8.1. Uji Normalitas	33
3.8.2. Uji Heteroskedastisitas	33
3.8.3. Uji Multikolineritas	34
3.8.4. Uji Autokorelasi	34
3.9. Analisa Regresi Linier Berganda	35
3.9.1. Uji Hipotesis	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Singkat Grab Car	40
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	41
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden	42
4.3. Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	44
4.3.1. Deskripsi Atas Masing-Masing Variabel	44
4.3.2. Deskripsi Mengenai Variabel <i>Efficiency</i> (X ₁)	45
4.3.3. Deskripsi Mengenai Variabel <i>Fulfillment</i> (X ₂)	46
4.3.4. Deskripsi Mengenai Variabel <i>System Availability</i> (X ₃)	47
4.3.5. Deskripsi Mengenai Variabel <i>Privacy</i> (X ₄)	48
4.3.6. Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan (Y)	48
4.4. Analisis Data	49
4.4.1. Hasil Uji Instrumen	49
4.4.1.1. Hasil Pengujian Validitas	49
4.4.1.2. Hasil Pengujian Realibilitas	52
4.5. Uji Asumsi Klasik	53
4.6. Uji Model	57

4.6.1. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	57
4.6.2. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	59
4.7. Hasil Pengujian Hipotesis.....	
4.7.1. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	60
4.7.2. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	61
4.7.3. Hasil Pengujian Hipotesa 3.....	65
4.8. Pembahasan.....	66
BAB V. KESIMPULAN,SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	70
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	70

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2. Kategori Karakteristik Usia Responden.....	42
Tabel 4.3. Kategori Karakteristik Pendapatan Responden.....	42
Tabel 4.4. Kategori Karakteristik Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.5. Kategori Karakteristik Jarak Tempuh Responden.....	43
Tabel 4.6 Kategori Mean Masing-Masing Variabel.....	44
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Efficiency</i>	45
Tabel 4.8. Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>fullfilment</i>	46
Tabel 4.9. Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Availability</i>	47
Tabel 4.10. Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Privacy</i>	48
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna.....	49
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Validitas <i>Efficiency</i>	50
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Validitas <i>fullfilment</i>	50
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Validitas <i>Availability</i>	51
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Validitas <i>Privacy</i>	51
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pengguna.....	52
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Realibilitas.....	53
Tabel 4.18 Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> dan Nilai <i>Tolerance</i>	56
Tabel 4.19.Nilai <i>Durbin-Watson</i>	57

Tabel 4.20. Hasil Analisis Uji F.....	60
Tabel 4.21. Hasil Analisis Uji t.....	62
Tabel 4.22.Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Analisis	24
Gambar 3.1. Kurva Distribusi F	37
Gambar 3.2. Kurva Distribusi t	39
Gambar 4.1. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	54
Gambar 4.2.....	
Grafik Pengujian Heteroskedastisitas.....	55
Gambar 4.3. Kurva Distribusi Uji F.....	61
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Efisiensi (<i>Efficiency</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna.....	62
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Pemenuhan (<i>fulfillment</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna.....	63
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh ketersediaan sistem (<i>System Availability</i>)Terhadap Kepuasan Pengguna.....	64
Gambar 4.7	
Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Privasi (<i>Privacy</i>)Terhadap Kepuasan Pengguna.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---------------|
| Lampiran 1 | : Kuesioner |
| Lampiran 2 | : InPut SPSS |
| Lampiran 3 | : OutPut SPSS |
| Lampiran 4 | : Tabel Uji F |
| Lampiran 5 | : Tabel Uji t |