

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi pada pengguna Go-Jek di Jakarta)

TUGAS AKHIR



FEBI SEPTIKA SARI

1141001003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**


2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Febi Septika Sari

NIM : 1141001003

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Febi Septika Sari
NIM : 1141001003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Go-Jek Dengan Metode
*Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance
Analysis* (Studi pada pengguna Go-Jek di Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc.,
M.B.A., Ph.D

Penguji I : Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc.,
M.B.A., Ph.D

Penguji II : Gunardi Endro, Ir. M.B.A, M.Hum,
M.Soc.Sci., Ph.D



The image shows three handwritten signatures in black ink, corresponding to the examiners listed on the left. The first signature is at the top, the second is in the middle, and the third is at the bottom. Each signature is enclosed in a pair of parentheses.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulisan Tugas Akhir ini terlaksana berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Amsar dan Ibu Harkat Sublafitri (Alm) yang selalu mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan penuh semangat;
2. Bapak Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar dalam membimbing dan memberikan koreksi yang bermanfaat selama penyusunan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini;
3. Bapak Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D dan Bapak Gunardi Endro, Ir., M.B.A., M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan tugas akhir ini;
4. Teman-teman baik penulis yang telah banyak membantu dan menyemangati penulis mulai dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini: Rani, Icha K, Ivvone, Aisyah, Nabila, Mia, Nilam, Didit;
5. Ivan Kasulthan yang selalu menyemangati dan membantu penulis dalam hal apapun;
6. Teman-teman Gaduh Minang (Dara, Zahra, Ina, Rindu, Oshy, Ade, Fellysa, Ami) yang telah banyak membantu penulis dan juga telah memberikan pengalaman bagi penulis selama masa perkuliahan di Universitas Bakrie;
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini;

8. Para responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini;
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
10. Seluruh dosen Universitas Bakrie khususnya Prodi Manajemen yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat semasa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bisa berguna dan bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang berkepentingan yang memanfaatkan Tugas Akhir ini untuk kepentingan akademik

Jakarta, Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febi Septika Sari
NIM : 1141001003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Pelanggan Go-Jek Dengan Metode *Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis* (Studi pada pengguna Go-Jek di Jakarta)


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 15 Agustus 2018

Yang Menyatakan



Febi Septika Sari

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi pada pengguna Go-Jek di Jakarta)

Febi Septika Sari¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Go-Jek di Jakarta serta mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Go-Jek di Jakarta. Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan sampel 115 responden yang pernah memakai jasa Go-Jek di Jakarta. Penelitian ini menggunakan variabel P-TRANSQUAL dan Harga dengan metode analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan Go-Jek Jakarta dengan metode CSI berada pada kategori *cause for concern*. Terdapat tiga atribut yang perlu diperbaiki, delapan atribut yang perlu dipertahankan dan empat atribut yang perlu dikurangi prioritasnya oleh pihak manajemen yang ditunjukkan dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kata kunci: kepuasan pelanggan, P-TRANSQUAL, harga, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta

**ANALYSIS OF GO-JEK CUSTOMER SATISFACTION USING
CUSTOMER SATISFACTION INDEX METHODS AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

(Study on Go-Jek Users in Jakarta)

Febi Septika Sari ¹

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction of Go-Jek in Jakarta and to know the attributes that need to be improved to increase customer satisfaction Go-Jek in Jakarta. This research is categorized into quantitative descriptive research, using a sample of 115 respondents who have used Go-Jek services in Jakarta. This research uses P-TRANSQUAL and Price variables with Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) data analysis methods. The results showed that the overall level of customer satisfaction Go-Jek in Jakarta with CSI methods is in the category cause for concern. There are three attributes that need to be improved, eight attributes that need to be maintained and four attributes that need to be reduced priority by management are shown in the Cartesian diagram Importance Performance Analysis (IPA).

Keywords: customer satisfaction, P-TRANSQUAL, price, customer satisfaction index, importance performance analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS	10
2.1 Jasa.....	10
2.1.1 Pengertian Jasa.....	10
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	10
2.2 Kualitas Layanan	11
2.3 P-TRANSQUAL.....	11
2.4 Harga.....	14
2.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.5.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	19

2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
2.8	Penelitian Terdahulu	20
2.9	Kerangka Pemikiran.....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Operasionalisasi Variabel	26
3.3	Sumber Data Penelitian.....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5	Populasi dan Sampel	28
3.6	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.7	Uji Validitas	29
3.8	Uji Reliabilitas	29
3.9	Teknik Analisis Data.....	29
3.9.1	Customer Satisfaction Index (CSI)	29
3.9.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN		34
4.1	<i>Pre-Test</i> Kuesioner	34
4.2	Analisis Karakteristik Responden	36
4.3	Analisis Statistik	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.4	Hasil Penelitian	39
4.4.1	<i>Customer Satisfaction Index</i>	39
4.4.2	<i>Importance Performance Analysis</i>	40
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.5.1	<i>Customer Satisfaction Index</i>	43
4.5.2	<i>Importance Performance Analysis</i>	43
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	Simpulan	46
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Pembagian Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	32
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	42

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Persepsi Konsumen terhadap Layanan Transportasi Online 2017 4

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Bentuk Kekecewaan Konsumen Transportasi Online.....	5
Table 1.2 Hasil Pra Survey Keluhan Pengguna Go-Je.....	5
Table 3.4 Customer Satisfaction Index Intrepretation.....	30
Table 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Performance (Kinerja)	34
Table 4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Importance (Kepentingan).....	35
Table 4.3 Karakteristik Responden	36
Table 4.4 Hasil Uji Validitas Performance (Kinerja) 115 Responden.....	37
Table 4.5 Hasil Uji Validitas Importance (Kepentingan) 115 Responden.....	38
Table 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Performance (Kinerja) 115 Responden.....	39
Table 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Importance (Kepentingan) 115 Responden.....	39
Table 4.8 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index	40
Table 4.9 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Atribut	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 151
Lampiran 254
Lampiran 356
Lampiran 460
Lampiran 568