

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN OJEK DARING (GOJEK)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**



Oleh :

HASAN

NPM : 511304750

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2020**

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN OJEK DARING (GOJEK)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi



Oleh :

HASAN

NPM : 511304750

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : HASAN

NPM : 511304750

**Judul : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN OJEK DARING (GOJEK)**

Surabaya, 03 Januari 2020

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog

Amherstia Pasca Rina, S.Psi., M.Psi., Psikolog

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal : 3 Januari 2020

Dewan Penguji :

1. Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog
2. Amherstia Pasca Rina, S.Psi., M.Psi., Psikolog
3. Dr. Andik Matuslessy, M.Si., Psikolog



Mengesahkan,

Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. Sureso, MS., Psikolog
NPP : 20510870122

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hasan
NPM : 511304750
Program Studi : Psikologi
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Ojek Daring (Gojek)

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 03 Januari 2020



Hasan
NPM : 511304750



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hasan
NPM : 511304750
Fakultas : Psikologi
Program Studi : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti (Nonekslusive Royalti-Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

“ Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Ojek Daring (Gojek) ”

Dengan **Hak Bebas Royalti (Nonekslusive Royalti-Free Right)** Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 03 Januari 2020

Yang Menyatakan,



(Hasan)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tercinta dan tersayang bagi saya atas kasih sayangnya yang sangat berlimpah kepada saya.

Ayah, Ibu, Kakak, Adik serta Sahabatku.

Terimakasih teruntuk ibu dan ayahku tercinta yang telah merawat serta menyekolahkanku selama ini sehingga kini saya berada di titik dimana saya akan meraih gelar sarjana Psikologi yang selama ini saya cita-citakan. Semangat yang ayah, ibu serta adik berikan telah memberikan saya kekuatan untuk berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sekarang tibalah saya di satu titik dimana saya dapat menyelesaikan skripsi ini . terimakasih atas segala hal yang tidak terkira atas semangat, cinta kasih serta dukungan yang telah diberikan selama ini sehingga gelar sarjana psikologi ini dapat saya raih.

Dosen Pembimbing, serta staff Akademisi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Terimakasih atas dedikasinya yang sangat besar bagi Kampus dan dunia pendidikan, terutama dalam jurusan Psikologi, Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog dan Ibu Amherstia Pasca Rina S.Psi.,M.Psi., Psikolog yang selama ini menjadi dosen pembimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih yang amat besar saya ucapkan atas kesabaran bapak dan ibu dalam membimbing saya dan saya mohon maaf apabila selama ini ada perilaku saya yang kurang berkenan di hati bapak dan ibu pembimbing selama proses bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Ojek daring (Gojek)” untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Strata I (S-1) Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. Mulyanto Nugroho., MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Suroso, M.S., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah meluangkan waktu di sela – sela kesibukan untuk memberikan saran dan masukkan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Amherstia Pasca Rina S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi II yang tidak tanggung-tanggung memberikan *support* semangat ketika penulis hampir menyerah.
5. Dra. Adnani Budi Utami, M.S., Psikolog selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan masukkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis, Rofi'i dan Fauzah yang sangat mencintai saya dan selalu memberikan *support* sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi sesuai dengan rencana.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu Psikologi khususnya Psikologi Sosial.

Surabaya, 3 Januari 2020
Penulis,

Hasan
511304750

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE (GOJEK)

HASAN
FAKULTAS PSIKOLOGI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ojek online (gojek). Subyek penelitian ini adalah para pengguna ojek online khususnya Gojek dari segala kalangan. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *incidental sampling*, Sampel yang digunakan subyek penelitian adalah 150 pengguna ojek daring. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan skala model *linkert* kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan *alpha cronbach* dengan program *Statistic Package for Social Science for Windows* (SPSS) versi 16.0 untuk uji validitas dan reliabilitanya. Setelah uji alat ukur terpenuhi maka dilakukan uji analisis korelasi *Product moment pearson* untuk membuktikan hipotesis. Uji validitas skala kualitas pelayanan dengan *index corrected item* total correlation dari aitem sah bergerak dari 0,30 hingga 0,850. Uji validitas skala kepuasan pelanggan *index corrected item* total correlation dari aitem sah bergerak dari 0,30 hingga 0,865. Uji reliabilitas analisis skala kualitas pelayanan nilai *Alpha Cronbach*= 0,850, sedangkan uji reliabilitas analisis skala kepuasan pelanggan nilai *Alpha Cronbach*= 0,865. Berdasarkan Hasil perhitungan analisa korelasi menggunakan *Product moment pearson* diperoleh koefisien $r_{xy} = 0,895$ pada $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan koefisien korelasi menunjukkan ada hubungan positif kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH OJEK CUSTOMER SATISFACTION ONLINE (GOJEK)

HASAN
FACULTY OF PSYCHOLOGY

This study aims to determine the relationship between service quality with customer satisfaction online motorcycle taxi (gojek). The subjects of this study were online motorcycle taxi users, especially motorcycle taxi drivers from all walks of life. The sampling technique used was incidental sampling technique, the sample used by research subjects was 150 online motorcycle taxi users. The data collection of this study uses a linkert scale model of service quality and customer satisfaction that has been tested for validity and reliability. The data obtained were then analyzed using alpha cronbach with the Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS) version 16.0 for validity and reliability testing. After the measuring instrument test is fulfilled, Pearson Product moment correlation analysis test is performed to prove the hypothesis. Test the validity of the service quality scale with the index corrected item total correlation of valid items moving from 0.30 to 0.850. Test the validity of the customer satisfaction index corrected item total correlation scale of valid items moving from 0.30 to 0.865. The reliability test of the analysis of service quality scale Alpha Cronbach value = 0.850, while the reliability test of the analysis of customer satisfaction scale Alpha Cronbach value = 0.865. Based on the calculation results of correlation analysis using Pearson Product moment obtained coefficient $r_{xy} = 0.895$ at $p = 0,000$ ($p < 0.01$). This shows that there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction and the correlation coefficient shows there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction, meaning that the higher the quality of service, the higher the level of customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Perumusan Masalah.....	3
B. Tujuan dan Manfaat	3
1. Tujuan Penelitian	3
2. Manfaat Penelitian.....	4
C. Penelitian terdahulu.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
B. Kepuasan Pelanggan	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	10
C. Kerangka Berpikir.....	11
D. Hipotesis.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek Penelitian.....	13
B. Desain Penelitian.....	13
C. Instrumen Pengumpul Data.....	14
1. Kualitas Pelayanan	14
a. Definisi Operasional.....	14
b. Pengembangan Alat Ukur	14
c. Uji Alat Ukur.....	15
2. Kepuasan Pelanggan.....	17

a. Definisi Operasional.....	17
b. Pengembangan Alat Ukur	17
c. Uji Alat Ukur.....	18
D. Uji Prasyarat dan Analisis Data.....	20
1. Uji Normalitas	20
2. Uji Linieritas.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Hipotesis	23
B. Pembahasan.....	24
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	27
B. Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penilaian Item Skala	14
Tabel 2	Blue Print uji coba skala Kualitas Pelayanan	15
Tabel 3	Hasil Uji Kesahihan Aitem Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan	16
Tabel 4	Blue Print Penelitian Skala Kualitas Pelayanan setelah uji Coba.....	16
Tabel 5	Blue Print Uji Coba Aitem Skala Kepuasan Pelanggan.....	18
Tabel 6	Hasil Uji Kesahihan Aitem Uji Coba Skala Kepuasan Pelanggan.....	19
Tabel 7	Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba.....	19
Tabel 8	Hasil Uji Normalitas	21
Tabel 9	Hasil Uji Linieritas	21
Tabel 10	Hasil Korelasi Product Moment Pearson.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hubungan Antara Variabel x dan y	12
--	----

