

**PENGARUH E-SERVICE DAN HARGA TAXI BUEBIRD
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



NAMA : MUHAMMAD DWI PRAYOGO

NIM : 43112110019

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Dwi Prayogo

NIM : 43112110019

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Dwi Prayogo

NIM : 43112110019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Dwi Prayogo
Nim : 43112110019
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *E-service* dan Harga Taxi Bluebird Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tanggal Lulus Ujian : 29 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Pengaji

Rashius

Berlika

Dr Rina Astini, SE.,MM

Tanggal: 3/9 2016

Yennida Paramariza , S.Sos, MM

Tanggal: 3/9 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Prof.Dr. Wiwik Utami, Ak.,Ms.CA.

Tanggal: 19/9 2016

Dr. Rina Astini, SE.,MM

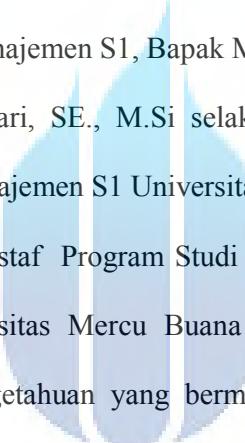
Tanggal: 3/9 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas E-service dan Harga Taxi Bluebird Terhadap Kepuasan Pelanggan”**, Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Keluarga besar penulis terutama kedua orang tua tercinta (Giyoto dan Suyati) yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini. Peran keduanya sungguh sangat berarti bagi peneliti.

- 
2. Saudara-saudarku (Dondhy, Dewi & Abdul) yang selalu memberi semangat, doa, dan perhatian serta menginspirasi peneliti selama ini.
 3. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
 4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., M.si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercubuana.
 5. Jajaran program studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Bapak Muh. Soelton Ibrahim, Si., MM dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris I Dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
 6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
 7. Teman-teman satu bimbingan: Puji, Ellen, Esthy, Frengky, Hilda, Johan, Maman, Desy yang saling memberikan semangat dan saling membantu dalam menyusun skripsi.
 8. Seluruh mahasiswa Manajemen S1 angkatan 2012 yang telah memberikan semangat kepada penulis.
 9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
- Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 03 September 2016

M. Dwi Prayogo



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Pemasaran Jasa.....	12
2. Kualitas <i>E-service</i>	17
3. Harga	23
4. Kepuasan Pelanggan	26
5. Penelitian Terdahulu	29
6. Hubungan Antar Variabel	30

B. Rerangka Pemikiran.....	32
1. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasional Variabel	34
1. Pengertian Variabel.....	34
2. Definisi Operasional Variabel.....	35
D. Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Jenis Data Penelitian.....	40
H. Metode Analisis Data	41
1. SEM (Structural Equation Modeling).....	41
2. Uji Validitas	47
3. Uji Reliabilitas	48
4. Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B. Gambaran Umum Responden	53
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	55
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengguna Bluebird.....	56
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	56
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
7. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>E-service</i>	58
8. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	59
9. Deskripsi jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	59
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	60
1. Hasil Uji Validitas Variabel.....	61
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	66
D. Uji Kecocokan Model Pengukuran	70
1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	70
2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	74
3. Uji Hipotesis Penelitian	76
E. Pembahasan Hasil Penelitian	77
1. Pengaruh <i>E-service</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Transportasi Online di Jakarta	4
Tabel 1.2 Keluhan-keluhan Pelanggan Bluebird	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Instrument Skala Likert.....	38
Tabel 3.3 Goodnes Of Fit Index.....	45
Tabel 4.1 Susunan Direksi dan Komisaris PT Bluebird Tbk	52
Tabel 4.2 Visi dan Misi PT Bluebird Tbk.....	53
Tabel 4.3 Penghargaan PT Bluebird Tbk.....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Bluebird	57
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	58
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>E-service</i>	59
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	60
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas <i>E-service</i>	63
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Harga	65
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.16.Uji Reliabilitas	71

Tabel 4.17 Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel	73
Tabel 4.18 Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel Setelah Modif	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	77
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Data Penjualan Taxi Bluebird	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 4.1 Model Pengukuran Variabel Kualitas <i>E-service</i>	62
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel Harga.....	65
Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Gambar 4.4 Model Pengukuran Keseluruhan Variabel	72
Gambar 4.5 Model Pengukuran Keseluruhan Variabel Setelah Modifikasi	74
Gambar 4.6 Model Struktural (T-Value)	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	86
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	91
Lampiran 3: Hasil Karakteristik Responden (Excel)	107
Lampiran 4: Hasil Syntax.....	112

