



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA
TRANSPORTASI ONLINE RODA DUA PT X**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA
TRANSPORTASI ONLINE RODA DUA PT X**



TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH :
ISTIANA
55118120117

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Roda Dua PT.X**

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Istiana

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 18 Februari 2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana


(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen


(Dudi Permana, Ph.D.)

PERNYATAAN **SIMILARITY CHECK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Istiana

NIM 55118120117

Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul

**“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA TRANSPORTASI ONLINE RODA DUA PT. X”**

Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 10 tanggal 10 Februari 2021, didapatkan nilai persentase sebesar 21%



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul	: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Roda Dua PT. X
Bentuk Tesis	: Penelitian
Nama	: Istiana
NIM	55118120117
Program Studi	: Magister Manajemen
Tanggal	: 18 Februari 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar master pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2021



Istiana

ABSTRAK

Revolusi industri 4.0 mengubah arah aktivitas manusia dari konvensional ke digital hampir di semua aspek kehidupan. Seperti yang terjadi dalam dunia transportasi, dimana era digital menghadirkan transportasi yang dapat dipesan melalui gadget kita. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan menguji hubungan antara pengaruh kualitas layanan, keamanan, persepsi harga, metode pembayaran dan efisiensi terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini bersifat konklusif, yaitu untuk menemukan bukti adanya hubungan kausal antar variabel. Jumlah indikator dalam penelitian ini sebanyak 24 indikator, sehingga jumlah sampel yang akan diambil untuk penelitian ini sebanyak 264 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan alat analisis SmartPLS versi 3.3.2. Hasil analisis terhadap uji statistik T menunjukkan bahwa variabel efisiensi terhadap kepuasan memiliki nilai lebih besar dari 1,96 yaitu 4,352 dan variabel metode pembayaran memiliki nilai 2,263 yang berarti hipotesis diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel keamanan, kualitas pelayanan, dan harga yang diterima berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen tetapi tidak signifikan, sedangkan variabel metode pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keamanan, Persepsi Harga, Metode Pembayaran, Efisiensi



ABSTRACT

The industrial revolution 4.0 changes the direction of human activity from conventional to digital in almost all aspects of life. As happened in the world of transportation, where the digital era presents transportation that can be ordered through our gadgets. The purpose of this study was to determine, analyze and examine the relationship between the influence of service quality, security, perceived price, payment methods and efficiency on customer satisfaction. This type of research is conclusive, which is to find evidence of a causal relationship between variables. The number of indicators in this study were 24 indicators, so the number of samples to be taken for this study were 264 respondents. in this study using the Structural Equation Modeling (SEM) method with SmartPLS analysis tool version 3.3.2. The results of the analysis on the T statistic test show that the efficiency variable on satisfaction has a value greater than 1.96, which is 4.352 and the payment method variable has a value of 2.263, which means that the hypothesis is acceptable. The results of the study indicate that the Efficiency variable has a significant positive effect on the Customer Satisfaction variable. While the variables of security, service quality, and price received have a positive effect on customer satisfaction but not significant, while the payment method variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has no significant effect on customer satisfaction, the security variable has no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Security, Price Perception, Payment Method, Efficiency.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Roda Dua PT.X” Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Dipa Mulia, MM, MH, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. DR.-Ing.Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Zulfitri, MM. selaku ketua pengujii ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
6. Dr. Mirza, MM selaku dosen pengujii ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
7. Kedua orang tua dan suami yang telah memberikan dukungan dan doa selama menempuh studi di Universitas Mercu Buana.
8. Suamiku Obbie Sanusi yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan moral dan material kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 Februari 2021



Istiana

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Teori	15
2.1.1 Kualitas Layanan	16
2.1.1.1 Definisi Kualitas Layanan	16
2.1.2 Keamanan	18
2.1.2.1 Definisi Keamanan	18
2.1.3 Persepsi Harga	20

2.1.3.1 Definisi Persepsi Harga	20
2.1.4 Metode Pembayaran	22
2.1.4.1 Definisi Metode Pembayaran	22
2.1.5 Efisiensi	23
2.1.5.1 Definisi Efisiensi	23
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Technology Acceptance Model	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.4.4 Pengaruh Metode Pembayaran terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.4.5 Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.5 Kerangka Konseptual	39
BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	42
3.2.1 Variabel Bebas (Independent)	42
3.2.2 Variabel Terikat (Dependent)	43
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.1 Populasi	47
3.3.2 Sampel	47

3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.5 Metode Analisis Data	54
3.5.1. Statistik deskriptif	55
3.5.2. Uji Instrumen	55
3.5.2.1 Pengujian Model Pengukuran	55
3.5.3 Penelitian model structural	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	60
4.1.1 Sejarah Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online	60
4.2 Statistik Deskriptif	61
4.2.1 Deskripsi Responden	61
4.2.2 Deskripsi Variabel	61
4.3 Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	68
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	68
4.3.2 Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)	72
4.4 Pembahasan	76
4.4.1 Implikasi Manajerial	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	