



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
MITRA MIKRO TRANSPORTASI DI DEPOK
(STUDI KASUS PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA)
PASCA PANDEMI COVID-19**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Wahyu Adhi Yatma
55317120002

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2021**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
MITRA MIKRO TRANSPORTASI DI DEPOK
(STUDI KASUS PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA)
PASCA PANDEMI COVID-19**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

Wahyu Adhi Yatma

55317120002

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2021**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Pelanggan Pada Mitra Mikro Transportasi Di Depok
(Studi Kasus PT Aplikasi Karya Anak Bangsa) Pasca
Pandemi Covid-19

Nama : Wahyu Adhi Yatma -

NIM : 55317120002

Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 11 Januari 2021

Mengesahkan
Pembimbing



UNIVERSITAS
(Dr. Ir. Erry Rimawan, MBAT)

MERCU BUANA

Direktur
Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Wahyu Adhi Yatma
NIM : 55317120002
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul "*Quality Of Service To Customer Satisfaction And Loyalty To The Online Transportations (Gojek) In Indonesia Post-Pandemic Covid-19*", telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

Jakarta, 11 Januari 2021
Administrator Turnitin
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Mitra Mikro Transportasi Di Depok (Studi Kasus PT Aplikasi Karya Anak Bangsa) Pasca Pandemi Covid-19

Nama : Wahyu Adi Yatma

NIM : 55317120002

Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 11 Januari 2021

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 11 Januari 2021



(Wahyu Adhi Yatma)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdapat dan tersedia di perpustakaan Kampus Meruya dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau perinkasan hanya dapat dilakukan seijin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Progran Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tesis dengan judul " Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Mitra Mikro Transportasi Di Depok (Studi Kasus PT Aplikasi Karya Anak Bangsa) Pasca Pandemi Covid-19" ini dengan baik.

Didalam penyusunan Laporan Tesis ini, penulis mendapatkan arahan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT IPU selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Fakultas Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Ir. Erry Rimawan, MBAT selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan motivasi, bimbingan dan laporan Tesis ini.
5. Bapak, Ibu Dosen program studi Magister Teknik Industri dan seluruh staff administrasi atas segala bantuan dan supportnya.
6. Rekan-rekan jurusan Magister Teknik Industri Angkatan 22.
7. Tempat penelitian, para narasumber, dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada Bapak/Ibu dan rekan-rekan sekalian. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Jakarta, 11 Januari 2021

(Wahyu Adhi Yatma)

ABSTRAK

Adanya covid-19 membawa perubahan apapun didunia ini. Semua industri yang ada disekitar kita mengalami dampak yang cukup signifikan. Banyak industri yang akhirnya menutup perusahaan atau pemecatan karyawannya dikarenakan kerugian yang melanda akibat penyebaran virus covid-19. Menjaga jarak dan tidak keluar rumah jika tidak penting merupakan solusi pemutusan rantai penyebaran covid-19 yang telah banyak menelan korban jiwa di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Namun peraturan seperti itu menjadi kerugian besar terhadap transportasi online khususnya *motorcycle taxi* atau yang sering disebut ojek *online*. Menjaga jarak bagi ojek tidaklah mudah karena kesehariannya memang berhadapan langsung dengan konsumen. Ancaman penularan virus covid-19 tidak dihindarkan dengan himbauan kebersihan dan pemakaian masker dilakukan pada saat virus covid-19 masuk ke Indonesia hingga diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejenis dengan *Lock Down* tapi masih ada aktivitas ekonomi dengan persyaratan tertentu. Dengan data yang dihasilkan kualitas layanan berpengaruh ke kepuasan pelanggan berpengaruh positif 0.673 dan kualitas layanan berpengaruh ke loyalitas pelanggan berpengaruh positif 0.524. Dengan nilai rata - rata kualitas pelayanan *Reliability* dengan nilai 4.23 (84.6%), kemudian *Tangible* 4.12 (82.4%), *Responsiveness* 4.01 (80.2%), *Assurance* 3.96 (79.2%), *Empathy* 3.83 (76.6%).

Kata Kunci: SEM-PLS, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Transportasi *Online*, *Motorcycle Taxi*, Covid-19



ABSTRACT

This research are takes the title "Integration of Forecasting in the Supply Chain of Japanese Automotive Components in Indonesia with the Application of Classic and Regression Models" with the aim of research is designing forecasting models and improving forecast accuracy in the implementation of the supply chain business process. As we know the need of spark plugs as a replacement component has a potential demand, especially for a Company from Japan which establish in the last 40 year ago as manufacture of spark plugs in Indonesia. Sales forecast of spark plugs that develop by Company for aftermarket class has big error. It makes a question 'how to improve the accuracy of forecasting spark plugs in the aftermarket class to reduce losses in the supply chain process', such as loss due to inventory, production and transportation. In this study, it was found that using ARIMA and MLR methods could increase level of accuracy than current forecasting method by Company. It was found that the increment in forecasting accuracy by using ARIMA and MLR was able to reduce operational costs up to 25.05% per year in overtime costs and 40.21% per year in finished goods inventory costs. In addition, reducing the cost of shipping materials by 24.90% per year, and reducing inventory costs on Suppliers by 25.74% per year.

Keywords: forecasting, ARIMA, MLR, inventory, supply chain.



DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Batasan Masalah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3. Kualitas Produk	16
2.1.4. Kualitas Layanan	21
2.1.5. Transportasi <i>Online</i>	25
2.1.5.1. Tujuan dan Manfaat Transportasi <i>Online</i>	26
2.1.5.2. Mekanisme Menjalankan Jasa Transportasi <i>Online</i>	27
2.1.5.3. Sistem Pembayaran Transportasi <i>Online</i>	28
2.1.5.4. Penyedia Jasa Transportasi <i>Online</i> di Indonesia	30

2.1.6	<i>SEM PLS</i>	34
2.1.6.1	Hubungan Formatif dan Reflektif	38
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	40
2.2.1	<i>State of the Art</i> Penelitian	45
2.3.	Kerangka Pemikiran	46
2.4.	Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1.	Jenis dan Desain Penelitian	49
3.2.	Data dan Informasi	50
3.3.	Teknik Pengumpulan data	50
3.4.	Populasi dan Sampel.....	52
3.5.	Teknik Analisis Data	53
3.5.1.	Uji ANOVA.....	54
3.5.2.	<i>Evaluation of Measurement Model</i>	54
3.5.2.1.	<i>Convergent Validity</i>	54
3.5.2.1.1.	<i>Loading Factor</i>	54
3.5.2.1.2.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
3.5.2.2.	<i>Discriminant Validity</i>	55
3.5.2.2.1.	<i>Fornell Larcker Criterion</i>	55
3.5.2.2.2.	<i>Cross Loading</i>	55
3.5.2.3.	<i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	55
3.5.3.	<i>Evaluation of Structural Model</i>	56
3.5.3.1.	<i>R-Square</i>	56
3.5.3.2.	<i>Path Coefficient</i>	56
3.5.3.3.	<i>T-Statistic (Boostrapping)</i>	56
3.5.3.4.	<i>Predictive Relevance</i>	56
3.5.3.5.	<i>Model Fit</i>	56
3.6.	Langkah - Langkah Penelitian.....	56

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	59
4.1. Hasil.....	59
4.1.1. Uji ANOVA.....	62
4.1.2. <i>Evaluation of Measurement Model</i>	63
4.1.2.1. <i>Convergent Validity</i>	63
4.1.2.1.1. <i>Loading Factor</i>	63
4.1.2.1.2. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	65
4.1.2.2. <i>Discriminant Validity</i>	65
4.1.2.2.1. <i>Fornell Larcker Criterion</i>	65
4.1.2.2.2. <i>Cross Loading</i>	66
4.1.2.3. <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	66
4.2. Analisis	67
4.2.1. <i>Evaluation of Structural Model</i>	67
4.2.1.1. <i>R-Square</i>	67
4.2.1.2. <i>Path Coefficient</i>	67
4.2.1.3. <i>T-Statistic (Bootstrapping)</i>	67
4.2.1.4. <i>Predictive Relevance</i>	69
4.2.1.5. <i>Model Fit</i>	69
4.3. Implementasi	69
4.3.1. <i>Plan</i>	69
4.3.2. <i>Do</i>	70
4.3.3. <i>Check</i>	71
4.3.4. <i>Action</i>	72
4.3.5. <i>Plan (Tahap ke-2)</i>	72
4.3.6. <i>Do (Tahap ke-2)</i>	73
4.3.7. <i>Check (Tahap ke-2)</i>	74
4.3.8. <i>Action (Tahap ke-2)</i>	75

BAB V PEMBAHASAN	76
5.1. Temuan Utama.....	76
5.2. Perbandingan Hasil dengan Penelitian Sebelumnya	77
5.3. Implikasi Industri.....	78
5.4. Keterbatasan Penelitian	78
BAB VI PEMBAHASAN.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	88



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Sebelumnya	40
Tabel 2.2 <i>State of the Art</i> Penelitian	45
Tabel 2.3 Jurnal Pemandangan	46
Tabel 3.1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan GoJek.....	60
Tabel 4.5 Keterangan Variable Kerangka Model	62
Tabel 4.6 <i>Descriptives</i>	63
Tabel 4.7 <i>Test of Homogeneity of Variances</i>	63
Tabel 4.8 ANOVA	63
Tabel 4.9 <i>Loading Factor</i>	64
Tabel 4.10 <i>Loading Factor</i> Penghapusan Indikator Kurang Dari 0.7	65
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	65
Tabel 4.12 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	66
Tabel 4.13 <i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4.14 <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	67
Tabel 4.15 <i>R-Square</i>	67
Tabel 4.16 <i>Path Coefficient</i>	67
Tabel 4.17 <i>T-Statistic (Bootstrapping)</i>	68
Tabel 4.18 <i>Predictive Relevance</i>	69
Tabel 4.19 <i>Model Fit</i>	69
Tabel 4.20 Model 5W+1H.....	70
Tabel 4.21 Model 5W+1H Tahap 2.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Kasus Covid-19 di Indonesia	1
Gambar 1.2 Potensi Pendapatan Transportasi Online Dari Masa ke Masa.....	2
Gambar 1.3 Perkembangan Kasus Covid-19 di Indonesia.....	2
Gambar 1.4 Pengguna Aktif Dan Pemesanan Transportasi <i>Online</i>	3
Gambar 1.5 Rata - Rata Penghasilan Mitra Gojek	3
Gambar 1.6 Perkembangan Aplikasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia	4
Gambar 1.7 Loyalitas Konsumen Segmen Anak Muda	4
Gambar 1.8 Transportasi Umum Dihindari Kerena Pandemi Covid-19	5
Gambar 1.9 Pembatasan Jumlah Penumpang selama PSBB	6
Gambar 2.1 Model SEM PLS	34
Gambar 2.2 Model Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel Laten Dalam SEM PLS.....	35
Gambar 2.3 Model Pengukuran	36
Gambar 2.4 Alur Algoritma PLS	36
Gambar 2.5 Model Jalur dalam SEM dengan PLS	38
Gambar 2.6 Hubungan Reflektif.....	39
Gambar 2.7 Hubungan Formatif	39
Gambar 2.8 Kerangka Berpikir.....	47
Gambar 2.9 Struktur Hipotesis Penelitian.....	48
Gambar 3.1 Rumus <i>Loading Factor</i>	55
Gambar 3.2 Rumus <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Gambar 3.3 Proses <i>Flow</i> Methodologi Penelitian.....	57
Gambar 4.1 Kerangka Model Pada Smart PLS.....	61
Gambar 4.2 Hasil Akhir Kerangka Model Pada Smart PLS	68
Gambar 4.3 <i>Fish Bone</i>	70
Gambar 4.4 Penilaian Mitra Goride Pada Aplikasi Gojek	71
Gambar 4.5 <i>Fish Bone Tahap 2</i>	73
Gambar 4.6 Penilaian Mitra Goride Pada Aplikasi Gojek	74