

**PENILAIAN TERHADAP LAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE  
DI INDONESIA MELALUI GAP *SERVICE QUALITY* DAN DAMPAKNYA  
PADA KUALITAS LAYANAN**

**TESIS**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**



Disusun Oleh :

**EKO WIJAYA**

17111004

**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

2020

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TESIS**

**PENILAIAN TERHADAP LAYANAN JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI INDONESIA MELALUI GAP *SERVICE QUALITY*  
DAN DAMPAKNYA PADA KUALITAS LAYANAN**

Disusun Oleh :

Nama : Eko Wijaya  
NIM : 17111004

Disetujui Oleh :

**Pembimbing I**



**Dr. Ir. Dayal Gustopo, MT.**  
NIP.Y. 1039400264

**Pembimbing II**



**Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE.**  
NIP.Y. 1039000213



Mengetahui

**Ketua Prodi Teknik Industri S-2**

**Dr. Prisma Vitasari, S.Ip. MPd.**  
NIP.Y. 1039000213

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-2  
PASCASARJANA  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TESIS**

**PENILAIAN TERHADAP LAYANAN JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI INDONESIA MELALUI GAP *SERVICE QUALITY*  
DAN DAMPAKNYA PADA KUALITAS LAYANAN**

Disusun Oleh :

Nama : Eko Wijaya  
NIM : 17111004

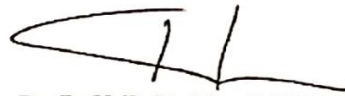
Disetujui Oleh :

**Pembimbing I**



**Dr. Ir. Daval Gustopo, MT.**  
NIP.Y. 1039400264

**Pembimbing II**



**Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE.**  
NIP.Y. 1039000213

Mengetahui  
Sekretaris Program Pascasarjana



**Ir. Maranatha Wijayaningtyas, ST., MMT., Ph.D.**  
NIP.P. 1031500523

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-2  
PASCASARJANA  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
2020**



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

BNI (PERSERO) MALANG  
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145  
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TESIS  
PROGRAM PASCASARJANA**

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tesis Jenjang Program Strata Dua (S2)

NAMA : EKO WIJAYA  
NIM : 17111004  
PRODI : TEKNIK INDUSTRI  
JUDUL : PENILAIAN TERHADAP LAYANAN JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI INDONESIA MELALUI GAP SERVICE QUALITY DAN  
DAMPAK PADA KUALITAS LAYANAN

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tesis Jenjang Program Strata Dua (S2)

Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 19 Agustus 2020  
Dengan Nilai : 81,38 (A)

**PANITIA UJIAN TESIS**

**PEMBIMBING I,**

Dr. Ir. Dayal Gustopo, MT.  
NIP.Y. 1039400264

**PEMBIMBING II,**

Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE  
NIP.Y. 1039000213

**ANGGOTA PENGUJI**

**PENGUJI I,**

Dr. Ellysa Nursanti, ST, MT.  
NIP.Y. 1030000357

**PENGUJI II,**

Dr. Prima Vitasari, S.Ip. MPd.  
NIP.Y. 1031200464

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, 19 Agustus 2020



Eko Wijaya

## ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam menjalankan roda perekonomian masyarakat, dengan meningkatnya teknologi berbasis online maka semakin bertambah persaingan dibidang transportasi online yang tidak dapat dihindari. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan transportasi online lain dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan PT. Go-Jek Indonesia terhadap konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (dilihat dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) dengan cara menyebarkan kuisisioner menggunakan google form kepada 400 orang responden diseluruh wilayah pelayanan PT. Go-Jek Indonesia. Hasil dari perhitungan *service quality/gap* tiap dimensi pernyataan yang seluruhnya bernilai negative, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Go-Jek Indonesia belum bisa dikatakan berkualitas atau kualitas layanan belum memenuhi harapan Pelanggan Go-Jek. Kondisi ini menunjukkan masih perlunya perbaikan kualitas layanan yang diberikan PT. Go-Jek Indonesia guna mencapai kualitas layanan yang ideal untuk tetap dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Service Quality, Transpotrasi Online.*

## **ABSTRAK**

Along with the development of transportation era, it becomes a very important need in running the wheels of the people's economy , with the increase in online-based technology , competition in the field of online transportation can not be avoided. To be able to compete with other online transportation companies by improving the quality of services provided to consumers. The purpose of this study is to evaluate the quality of service of PT. Go-Jek Indonesia for consumers. Based on the results of this study using the Service Quality method (seen from Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy ) by distributing questionnaires using Google forms to 400 respondents throughout the service area of PT. Go-Jek Indonesia. The results of the service quality / gap calculation for each statement dimension are all of negative values, indicating that the services provided by PT. Go-Jek Indonesia cannot be said of quality or service quality does not meet the expectations of Go-Jek customers. This condition shows that there is still a need to improve the quality of services provided by PT. Go-Jek Indonesia in order to achieve the ideal service quality to remain competitive with other competitors.

**Keywords:** *Online Transparency , Service Quality, Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Penilaian Terhadap Layanan Jasa Transportasi Online Di Indonesia Melalui Gap Service Quality Dan Dampaknya Pada Kualitas Layanan”**.

Laporan tesis ini selain merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa program pascasarjana, juga untuk menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Kustamar, MT. Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Dr.Ir. Dayal Gustopo, MT. Selaku Direktur Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang, dan selaku Pembimbing I.
3. Ibu Dr. Prima Vitasari, S.IP. Mpd. Selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, dan selaku Penguji.
4. Ibu Dr.Ir. Nelly Budiharti, MSIE. Selaku pembimbing II.
5. Ibu Dr. Ellysa Nursanti, ST. MT. Selaku penguji.
6. Bapak dan Ibu Dosen Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
7. Bapak dan Ibu bagian administrasi Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Nasional Malang
8. Ayah, ibu, dan saudara-saudara sepupu. Terima kasih sebanyak-banyaknya atas bantuan doa dan dukungan yang telah diberikan baik berupa material dan moril.
9. Teman-teman yang telah banyak berjuang sejak awal angkatan 2017/2018 lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu setia menemani serta memberikan dukungan dalam suka maupun duka. Walaupun pada akhirnya kita memilih jalur yang berbeda-beda, kalian tetap luar biasa.



Tesis ini penulis persembahkan untuk keluarga/pacar dan teman-teman, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan, guna kesempurnaan Tesis ini, dan dapat berguna bagi peneliti – peneliti selanjutnya.

Akhir penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait jika ada kesalahan kata atau perbuatan selama penulis belajar di Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan kepada kita semua. Amin.

Malang, 19 Agustus 2020

Eko Wijaya

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Tinjauan Tentang Jasa .....	7
2.1.1 Definisi Jasa .....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa .....	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	8
2.1.5 Tinjauan Tentang Kualitas Layanan .....	9
2.1.6 Loyalitas Konsumen.....	11
2.1.7 Metode <i>Service Quality</i> Loyalitas Konsumen.....	13
2.1.8 Sistem Penerimaan Order Pada <i>Driver</i> .....	14
2.1.9 <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	16
2.1.10 Menentukan Score Kuisisioner .....	19

2.2 Tinjauan Peneliti Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Objek Penelitian .....	23
3.4 Variabel Penelitian .....	23
3.5 Definisi Operasional .....	24
3.6 Instrumen Penelitian .....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.8 Tahapan Penelitian .....	28
3.9 Teknik Analisis Data .....	29
3.9.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	29
3.9.2 Penguji Hipotesis .....	34
3.10 <i>Score Gap</i> .....	35
3.11 Hipotesis Penelitian .....	35
3.12 Flow Chart Penelitian .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Karakteristik Resaponden .....	41
4.1.2 Devinisi Variabel .....	43
4.1.3 Pengujian Statistik Deskriptif .....	47
4.1.4 Data Hasil Uji Instrumen .....	49
4.1.4.1 Data Hasil Uji Persepsi .....	49

4.1.4.2 Data Hasil Uji Ekspektasi .....	51
4.1.5 Penyajian Data Hasil Uji <i>Service Quality</i> .....	53
4.1.6 Hasil Analisa Dengan <i>Partial Least Square</i> .....	56
4.2 Pembahasan .....	69
4.2.1 Karakteristik Responden .....	69
4.2.2 Service Quality .....	70
4.2.3 Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	70
4.2.4 Uji Hipotesis Struktur Model ( <i>Inner Model</i> ).....	71
4.2.5 Feasibilitas Model Struktur .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Kualitas Layanan Go-Jek (GAP) .....	3
2.1 Skala <i>Likert</i> .....	23
4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2 Berdasarkan Umur .....	41
4.3 Berdasarkan Pekerjaan .....	42
4.4 Berdasarkan Jumlah Menggunakan Go-Jek Dalam 1 Minggu .....	42
4.5 Responden Terhadap <i>Tangible</i> (Tb) .....	43
4.6 Responden Terhadap <i>Reliability</i> (Rt) .....	44
4.7 Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (Rp) .....	44
4.8 Responden Terhadap <i>Assurance</i> (Ar) .....	45
4.9. Responden Terhadap <i>Emphaty</i> (Ep) .....	45
4.10 Responden Terhadap Kualitas Layanan Go-Jek (KPG) .....	46
4.11 Responden Terhadap Loyalitas .....	47
4.12 Hasil Kuisisioner Persepsi 400 Responden .....	47
4.13 Hasil Kuisisioner Ekspektasi 400 Responden .....	48
4.14 Uji Validitas Instrumen Penelitian Persepsi Untuk <i>Servqual</i> .....	49
4.15 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	50
4.16 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	51
4.17 Uji Validitas Instrumen Penelitian Ekspektasi Untuk <i>Servqual</i> .....	52
4.18 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	52
4.19 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	54
4.20 Hasil Analisa Gap Konsumen Go-Jek.....	55
4.21 Uji Validitas Konvergen .....	58
4.22 Uji Validitas Diskriminasi.....	59
4.23 Composite Reliability.....	60

4.24 Output Model Measuremen dari Variable Faktor Pendukung .....	62
4.25 Nilai R-square .....	63
4.26 Pengaruh Langsung ( <i>direct effect</i> ) .....	64
4.27 Pengaruh Tidak Langsung ( <i>indirect effect</i> ).....	66
4.28 Nilai Statistic Untuk <i>Assesing Model Feability</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 <i>Fishbone Diagram</i> Kualitas Layanan .....	4
2.1 Kerangka Teoritis.....	9
2.2 Model Refleksif .....	18
2.3 Model Formatif .....	19
3.1 Kerangka Berfikir.....	35
3.2 Flow Chart Penelitian.....	37
4.1 Diagram Jalur Persamaan Struktural <i>PLS</i> .....	61
4.2 Diagram Hipotesis.....	69