

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA GRAB TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
(STUDI PADA MAHASISWA MANAJEMEN ANGKATAN 2016)**

SKRIPSI



Oleh :

MAKSIMA ELA

NIM. 2016120105

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2020

RINGKASAN

Tertujuan peneliti ini untuk yaitu mencari tahu pengaruh kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, daya tanggap, empati, dan prosedur pelayanan pada kepuasan konsumen mahasiswa UNITRI. Merupakan penelitian pendekatan kuantitatif. Untuk Populasi yaitu keseluruhan Mahasiswa Manajemen angkatan 2016 yaitu 167 mahasiswa, dan teknik sampling yang digunakan ialah *purposive sampling* sebanyak 63 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data Analisis menggunakan analisis koefisien determinasi (*R Square*) , analisis regresi berganda (*R Square*) untuk uji hipotesis menggunakan uji Simultan dan uji Parsial. Hasil regresi diperoleh nilai *r square* (r^2) sebesar 0,549, hasil pengujian hasil uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15,525 > 2,520$) dengan tingkat signifikan 5% ($p\ value < 0,05$), dan uji t didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,000$) dengan nilai signifikan masing-masing variabel nya kurang dari 5% ($p\ value < 0,05$). Hingga bisa disimpulkan ialah variabel Empati, Bukti fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, dan Prosedur Pelayanan secara simultan (bersama-sama) maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UNITRI baik secara parsial maupun simultan. Diharapkan pada pihak Grab untuk memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan kehandalan, bukti fisik, jaminan, empati, daya tanggap dan prosedur untuk meningkatkan kepuasan konsumen, yang hal ini dapat berdampak pada keinginan konsumen untuk tetap menggunakan Aplikasi Grab.

Kata Kunci: Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Prosedur Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sehubungan pada berkembangnya dunia dan kemajuan pada ilmu pendidikan sekaligus pada perekonomian yang semakin meningkat, perubahan sosial budaya pada setiap orang, dan teknologi, alat untuk berkendara umum dan untuk berkomunikasi makin gampang hingga buat kegiatan orang-orang makin cepat dan praktis. Dan untuk orang-orang jika menaiki kendaraan umum aja lebih bosan jika hadapi macet yang terjadi. Dengan kemunculan berbagai masalah transportasi, semakin meningkat pula peluang para pembisnis sector jasa transportasi untuk membuka bisnis, seperti bisnis berbasis online salah satu contoh nya Grab.

Di sini saya memilih grab karena saya melihat di lingkungan unitri mahasiswa lebih banyak menggunakan grab serta aplikasi grab bisa terbilang aman. Berdasarkan pengalaman pribadi driver grab yang saya dapati selama ini sopan dan ramah. Dengan hadir nya grab salah satu perusahaan kendaraan umum menggunakan aplikasi ini terbukti menghasilkan perubahan yang signifikan untuk kalangan masyarakat sosial. Bahkan perusahaan ini menjadi di antara perusahaan jasa bebentuk aplikasi yang menjadi kan pilihan pilihan terutama masyarakat dimanapun perusahaan ini beroperasi dengan menawari varian penawaran jasa yaitu bertujuan untuk membangun kepuasan kepada penerima jasa karena penilaian baik dari pelanggan yaitu kunci keberhasilan tiap organisasi. Pertahankan konsumen menjadi suatu pekerjaan sulit di kalangan pasar yang amat padat (Premkumer, G.,& Rajan, J.,2017:17)

Indonesia sudah masuk pada era komunitas ASEAN. Perhal tersebut berpengaruh kepada sector perekonomian. Saingan produk di indonesia saat ini sangat amat ketat, selain bersaing pada barang local, barang Indonesia harus mampu bersaing pada produk luar negeri (Budi Prihatminingtyas 2015)

Saat ini perlu diperhatikan pada kepuasan atau ketidak puasan konsumen makin tinggi. Persaingan yang makin kuat terkhusus nya bagi bidang transportasi, dimanapun banyak orang sebagai terkait sebagai produsen di pemenuhan kebutuhan dan kemauan konsumen nya, menjadikan tiap perusahaan jasa harus memposisikan pada kepuasan konsumen untuk tujuan terutama dan dipercayai sebagai alasan utama untuk memperoleh kemenangan persaingan, yaitu dengan memberi nilai-nilai dan kepuasan pada konsumen melewati penginformasian produk dan jasa

dengan harga saing hingga membuat PT. Grab Indonesia untuk memperluas layanan aplikasi. Grab di Indonesia sudah menjadi diantara sebagian keunggulan angkutan yang sangat hebat dengan memfasilitasi akses-akses untuk mempermudah berbagai daerah (Grab.com,13 Januari 2018)

1.2. RUMUSAN MASALAH

Perumusan suatu masalah merupakan suatu hal penjabaran dari identifikasi masalah dan batasan masalah.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah uraikan di atas adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri dipengaruhi oleh bukti fisik?
2. Apakah kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri berpengaruh terhadap kehandalan?
3. Apakah kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri berpengaruh terhadap daya tanggap?
4. Apakah kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri berpengaruh terhadap jaminan?
5. Apakah kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri berpengaruh terhadap empati?
6. Apakah kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri berpengaruh terhadap prosedur pelayanan?

1.3. TUJUAN

Sesuai pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah paparkan diatas, peneliti ini memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri terhadap bukti fisik.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri terhadap kehandalan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri terhadap daya tanggap.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri terhadap jaminan.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri terhadap empati.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen Mahasiswa Unitri terhadap prosedur pelayanan.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat penelitian yaitu sebagai berikut ini :

a. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Grab terhadap kepuasan konsumen dan menjadi sarana untuk menambah wawasan peneliti.

b. Bagi Universitas

Bisa untuk dijadikan sebagai referensi pada penelitian seterusnya dan bisa dijadikan panduan penulisan proposal peneliti seterusnya.

c. Bagi masyarakat

Bisa dijadikan sebagai informasi tentang kualitas pelayanan Grab dan memberi tambahan pengetahuan yang bisa lebih meluaskan pola pikir masyarakat yang telah membaca ini terkhususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam dunia bisnis jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, Dwi Apriyani dan Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 51 No. 2 Oktober 2017
- Dwi, Putri Cahyani. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Purwokerto: Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 6 No. 2:153.
- Eswika Nilasari Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Konsumen pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma Vol.13
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Juhana, Dudung., Mulyawan, Ali. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 9, No. 1, April 2015, 1-15, ISSN 2443- 21 bb 21.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller 2016. *Marketing Management*. 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (ServiceQuality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Sucofindo*. Journal of Business Administration
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. 2015. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, Anung N. 2016. *Tingkat konsistensi pemuda tani terhadap transformasi sektor pertanian di kabupaten*. Jurnal Agriekonomika, ISSN 2301-9948 e ISSN 22407-6260 Volume 5, Nomor 1
- Prihatminingtyas, Budi (2019). *Etika Suatu Pendekatan dan Aplikasinya Terhadap Stakeholders*. Etika Bisnis. ISBN 976-602-0726-47-2. Hal penerbit cv IRDH. Malang 11 januari 2019
- Prihatminingtyas, Budi. 2017. *Traditional Market Traders and Local Institutions in Malang City*. *European Journal of Business and Management*, Vol. 9. No.30,2017, ISSN 2222-1905

- Prihatminingtyas, Budi. 2016. *Public Service Quality*. Journal of Economics and Sustainable Development. Vol. 7 No.22, Nopember 2016, ISSN 2222-2855
- Prihatminingtyas Budi 2016 *Discourse of Gadang Traditonal Market Sellers in MalangbCity*. *European Journal of Business and Management*, Vol. 8, No. 33, Nopember 2016, ISSN 2222- 1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online), hal 1-5.
- Prihatminingtyas, Budi (2015) *Meningkatkan Daya Saing Dalam Mendorong Pengembangan Produk Berbasis Kerakyatan Menuju Good Local Industry*. In: Seminar Nasional FISIP-UT 2015 : Peluang dan Tantangan Indonesia Dalam Komunitas ASEAN 2015, UT 26 Agustus 2015, hal 323-333
- Premkumar, G., & Rajan, J. 2017. *Customer Retention in Mobile Telecom Service Market in India: Opportunities and Challenges*. *Ushus-Journal of Business Management*, 12(2), 17.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- RAD, Susanti. 2017. Brand Image dan pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli dan Menggunakan Produk Cream Wajah Garnier. *Jurnal Eksekutif* Vol. 14. No. 1 juni 2017, p-ISSN 1829-7501 e-2579-5856
- Rizky, Rochyan Ridlo Rien., Warso, Moh.Mukeri., dan Fathonis, Aziz. 2016. *Pen garuh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)*. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.<https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/497/483>. Diakses Tanggal 5 Maret 2020, Pk.05:00.
- Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 1: 55.