

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
TARIF TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK ONLINE  
GOJEK PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**FAJAR MAHMUD MUSTOFA  
NIM.1503010006**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
JANUARI 2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
TARIF TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK ONLINE  
GOJEK PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Teknik**

**FAJAR MAHMUD MUSTOFA  
NIM.1503010006**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
JANUARI 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Fajar Mahmud Mustofa  
NIM. : 1503010006  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pengguna Ojek Online Gojek Purwokerto

telah diterima dan disetujui  
Purwokerto, 17 Januari 2023

**PEMBIMBING 1**



Dr. T. Ir. Iskahar, S.T., M.T.

NIK: 2160207

**PEMBIMBING 2**



Dr. Juanita, S.T., M.T.

NIK: 2160356


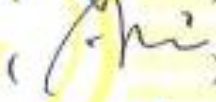

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Fajar Mahmud Mustofa  
NIM. : 1503010006  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pengguna Ojek Online Gojek Purwokerto

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Dr.T.Ir. Iskahar, S.T., M.T. (  )  
Penguji 2 : Dr. Juanita, S.T., M.T. (  )  
Penguji 3 : Ir. Sulfah Anjarwati, S.T., M.T. (  )  
Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 17 Januari 2023

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

  
  
Ir. Tegdy Marhendy, M.T., ASEAN.Eng., ACPE., IPM.  
NPK: 2160172

## HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawa ini:

Nama : Fajar Mahmud Mustofa  
NIM. : 1503010006  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 17 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Fajar Mahmud Mustofa

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Mahmud Mustofa  
NIM. : 1503010006  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pengguna Ojek Online Gojek Purwokerto”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 17 Januari 2023

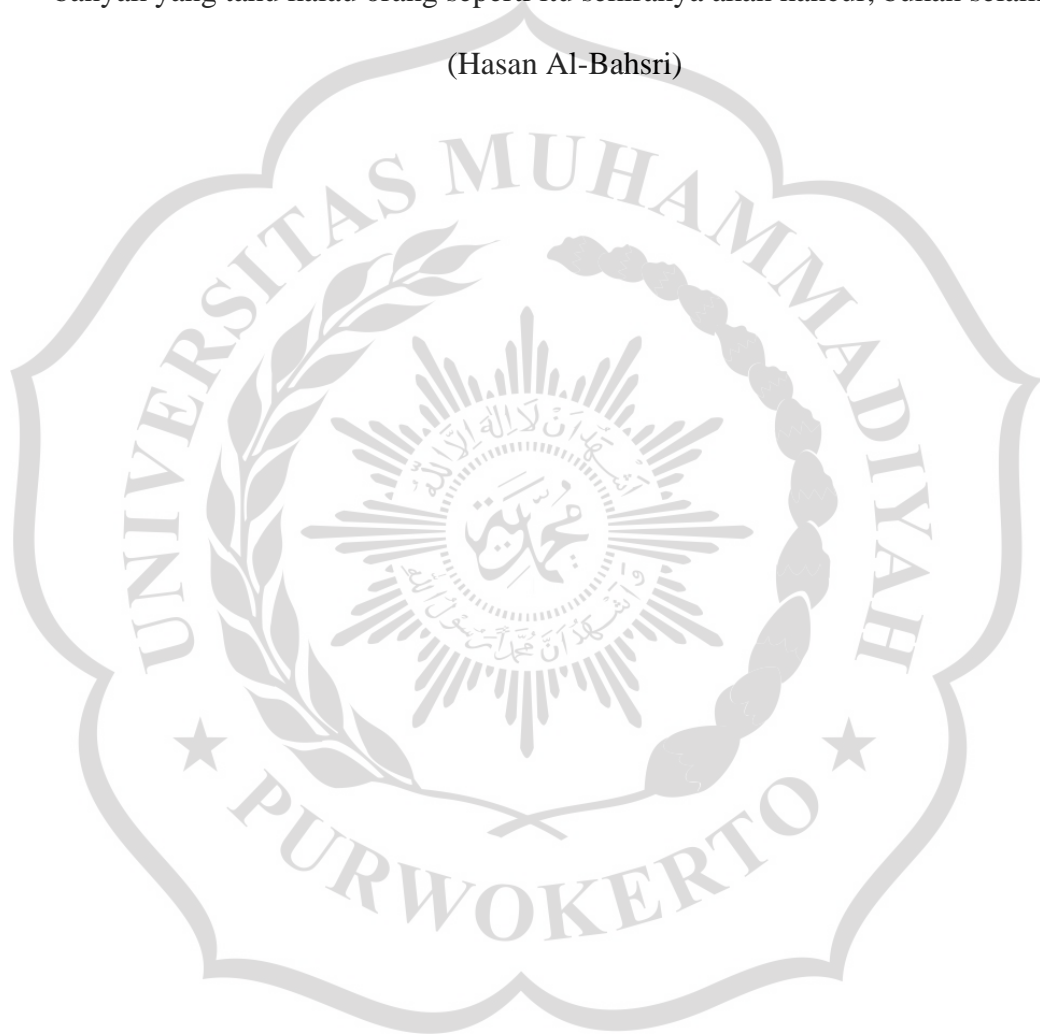
Yang menyatakan,

Fajar Mahmud Mustofa

## MOTTO

Seseorang yang bertindak tanpa ilmu ibarat bepergian tanpa petunjuk. Dan sudah banyak yang tahu kalau orang seperti itu sekiranya akan hancur, bukan selamat.

(Hasan Al-Bahsri)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat langsung dalam penulisan skripsi ini atas segala bantuan, dorongan, bimbingan, serta do'a sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua Penulis, yang merupakan salah satu motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, kasih sayang, dan do'a kepada penulis, sehingga penulis dapat menjadi seperti sekarang ini.
3. Keluarga Penulis, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan do'a terbaik kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing, yang dengan sabar dan bijaksana dalam membimbing penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, sebagai tempat menimba ilmu.
6. Keluarga Teknik Sipil 2015, terima kasih atas pengalaman selama kuliah.
7. Dan untuk pihak-pihak yang tidak disebutkan dalam lembaran ini, terima kasih atas nasihat, pembelajaran, dan canda tawa serta kebahagiaannya.

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK ONLINE GOJEK PURWOKERTO

**Fajar Mahmud Mustofa<sup>1</sup>, Iskahar<sup>2</sup>, Juanita<sup>3</sup>**

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

email: [fajarmahmudmustofa@gmail.com](mailto:fajarmahmudmustofa@gmail.com)

## ABSTRAK

Transportasi tidak lagi hanya berdasarkan sistem konvensional. Saat ini, pengguna dapat terhubung ke internet dan melakukan perjalanan ke lokasi yang dituju tanpa harus menunggu di halte atau terminal. Layanan gojek hadir sebagai penghubung antara penumpang dengan pengemudi secara mudah. Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna ojek online gojek (*goride*) di Purwokerto. Menggunakan metode kuantitatif yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan variabel penelitian meliputi kualitas pelayanan, kebijakan tarif, dan kepuasan pengguna. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah responden 100 orang. Hasil dari penelitian, Pengaruh kualitas pelayanan driver melengkapi pakaian ojek *online* dan atribut kendaraan sesuai standar gojek, dan kondisi helm bersih dan tidak bau untuk pemakaian pengguna pada variabel ke-2 dan variabel ke-9 memiliki pengaruh dengan derajat hubungan yang rendah terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan dengan nilai korelasi pada variabel ke-2 sebesar 0,258 dan variabel ke-9 sebesar 0,210. Selain itu, pengaruh kebijakan tarif tidak memiliki pengaruh derajat hubungan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sig. > 0,05 yang mana niainya tidak signifikan dengan koefisien korelasi Pearson 0,252.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Kebijakan Tarif**

# ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TARIFFS ON GOJEK PURWOKERTO ONLINE OJEK USER SATISFACTION

**Fajar Mahmud Mustofa<sup>1</sup>, Iskahar<sup>2</sup>, Juanita<sup>3</sup>**

Civil Engineering Study Program, Faculty of Engineering and Science

University of Muhammadiyah Purwokerto

email: [fajarmahmudmustofa@gmail.com](mailto:fajarmahmudmustofa@gmail.com)

## ABSTRACT

*Transportation is no longer just based on conventional systems. Currently, users can connect to the internet and travel to their intended location without waiting at bus stops or stations. The Gojek service is present as an easy liaison between passengers and drivers. This research aimed to determine the effect of service quality and fare on online motorcycle taxi (Goride) user satisfaction in Purwokerto. It was a quantitative study using validity and reliability tests. Research variables included service quality, fare policy, and user satisfaction. One hundred respondents were selected to be the research sample using the Slovin formula. The study results showed that the quality of driver services, such as the use of online motorcycle taxi uniforms and vehicle attributes according to Gojek standards and the clean and odorless helmets, had low effect on user satisfaction in the second and ninth variables. It was indicated by the correlation values in the second and ninth variables of 0.258 and 0.210 respectively. In addition, the fare policy also had no significant effect on user satisfaction. It was marked by a significance value of 0.05 with a Pearson correlation coefficient of 0.252.*

**Keywords:** *Service Quality, User Satisfaction, Fare Policy*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OJEK ONLINE GOJEK PURWOKERTO”**.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

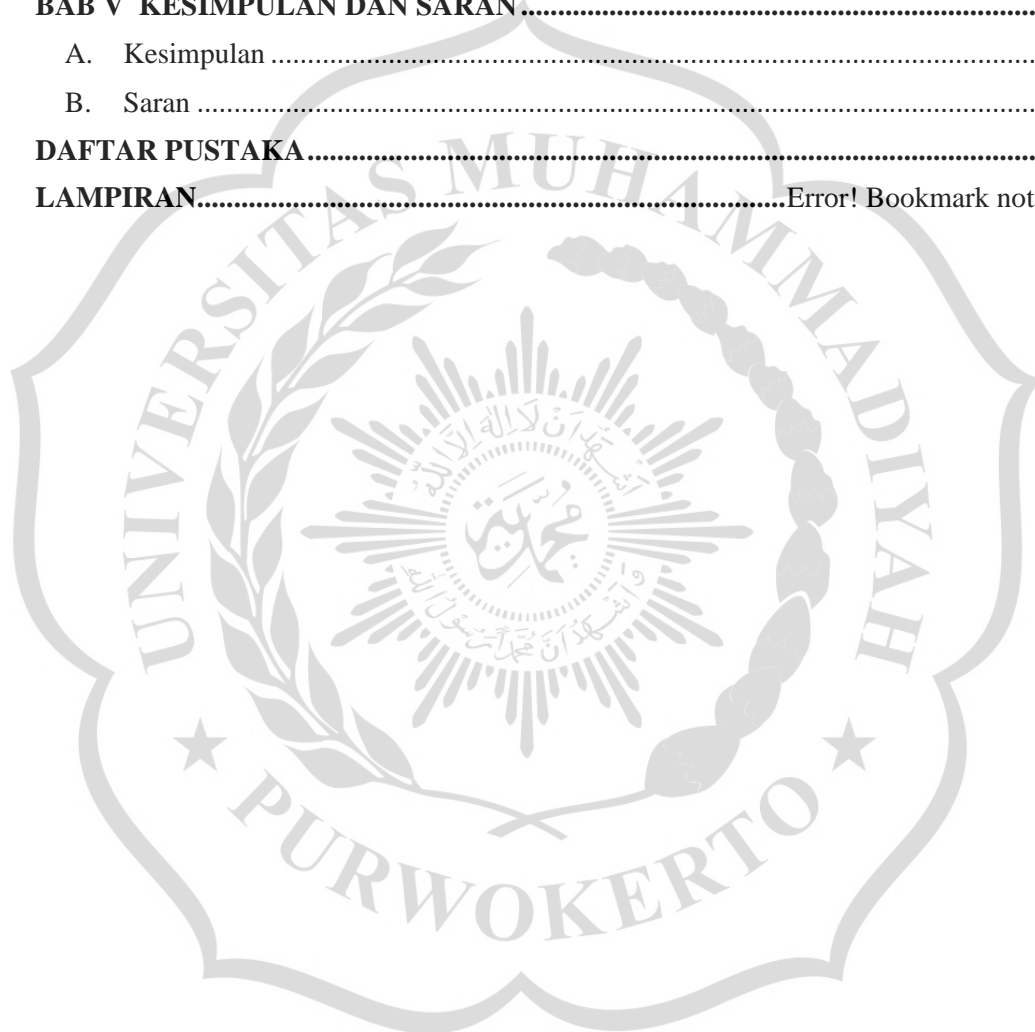
1. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ir. Teguh Marhendi, M. T., ASEAN. Eng., ACPE, IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Dr.T.Ir. Iskahar, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto sekaligus selaku Dosen Pembimbing I.
4. Dr. Juanita, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II.
5. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
6. Pihak-pihak yang membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan yang penulis miliki, sehingga tidak lepas dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Harapannya, penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

## DAFTAR ISI

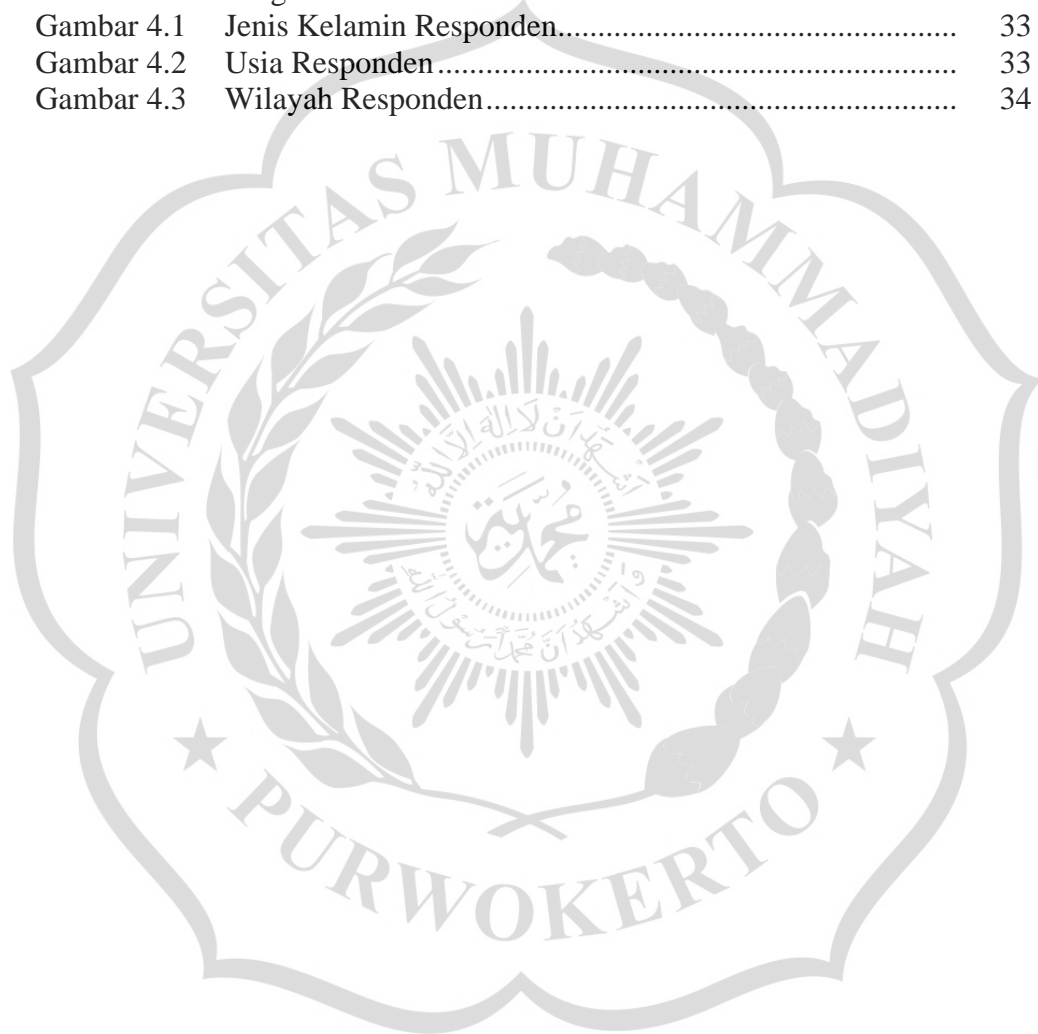
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	4
B. Landasan Teori.....	6
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	14
B. Metode Pengumpulan Data.....	15
C. Pengolahan Data .....	17
D. Analisis Data.....	18
E. Sampel Populasi.....	22
F. Perhitungan Sampel .....	22
G. Variabel Penelitian .....	23

H. Bagan Alur Penelitian.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Analisis Uji Coba Instrumen.....	26
B. Analisis Hasil Uji Instrumen.....	29
C. Analisis Statistik Deskriptif .....	31
D. Metode Analisis Korelasi.....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>39</b>
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



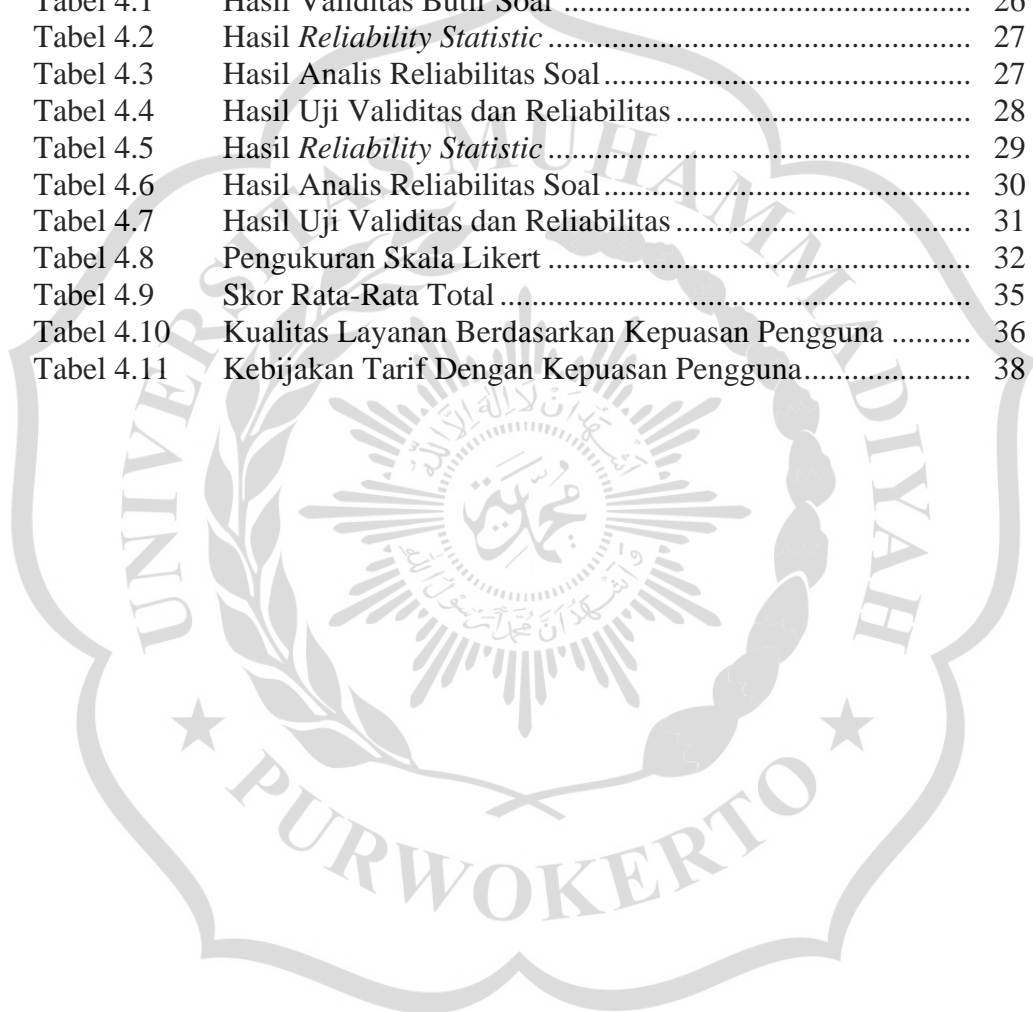
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikiran .....	13
Gambar 3.1	Lokasi Penelitian .....	14
Gambar 3.2	Diagram Alur Penelitian.....	25
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	33
Gambar 4.2	Usia Responden.....	33
Gambar 4.3	Wilayah Responden.....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Nilai Korelasi .....	18
Tabel 3.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	24
Tabel 3.3	Variabel Kebijakan Penetapan Tarif .....	24
Tabel 4.1	Hasil Validitas Butir Soal .....	26
Tabel 4.2	Hasil <i>Reliability Statistic</i> .....	27
Tabel 4.3	Hasil Analisis Reliabilitas Soal .....	27
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
Tabel 4.5	Hasil <i>Reliability Statistic</i> .....	29
Tabel 4.6	Hasil Analisis Reliabilitas Soal .....	30
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
Tabel 4.8	Pengukuran Skala Likert .....	32
Tabel 4.9	Skor Rata-Rata Total .....	35
Tabel 4.10	Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna .....	36
Tabel 4.11	Kebijakan Tarif Dengan Kepuasan Pengguna.....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

1. Kartu Bimbingan Skripsi
2. Surat Keterangan Cek *Similarity*

### LAMPIRAN 2

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
2. Data Analisis Deskriptif
3. Data Analisis Korelasi
4. Kuisioner Penelitian

