

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI
"ONLINE GO-RIDE" DI YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universita Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

ADAM SULAIMAN

NPM : 13 02 15070



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
April 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI “ONLINE GO-RIDE” DI YOGYAKARTA

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, April 2018

Yang membuat pernyataan



(Adam Sulaiman)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI
“ONLINE GO-RIDE” DI YOGYAKARTA**

Oleh :

ADAM SULAIMAN

NPM : 13 02 15070

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, ... 24 - 4 - 2018 ...

Pembimbing



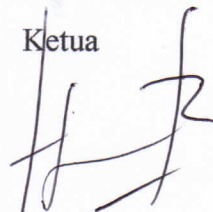
(Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil



Ketua



(AY. Harijanto Setiawan, Ir., M.Eng., Ph.D)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI
“ONLINE GO-RIDE” DI YOGYAKARTA**





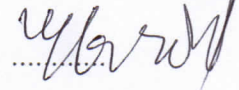
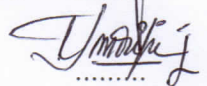
Oleh:

ADAM SULAIMAN

NPM: 13 02 15070

Telah diuji dan disetujui oleh :

Yogyakarta, April 2018

	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng		24-4-2018
Anggota	: FX. Pranoto Dirhan Putra, ST., MURP		
Anggota	: Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		25-4-2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI “ONLINE GO-RIDE” DI YOGYAKARTA

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, April 2018

Yang membuat pernyataan



(Adam Sulaiman)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI
“ONLINE GO-RIDE” DI YOGYAKARTA**

Oleh :

ADAM SULAIMAN

NPM : 13 02 15070

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, ... 24 - 4 - 2018 ...

Pembimbing



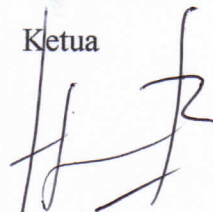
(Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil



Ketua



(AY. Harijanto Setiawan, Ir., M.Eng., Ph.D)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI
“ONLINE GO-RIDE” DI YOGYAKARTA**



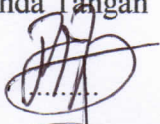

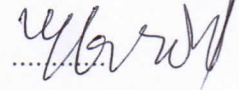
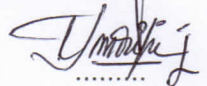
Oleh:

ADAM SULAIMAN

NPM: 13 02 15070

Telah diuji dan disetujui oleh :

Yogyakarta, April 2018

	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng		24-4-2018
Anggota	: FX. Pranoto Dirhan Putra, ST., MURP		
Anggota	: Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		25-4-2018

KATA HANTAR

Puji syukur saya kepada ALLAH SWT yang telah memberikan segala rahmat, bimbingan serta perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI *ONLINE GO-RIDE* DI YOGYAKARTA”** disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata 1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini semakin menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc., CAED., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak AY. Harijanto Setiawan, Ir., M.Eng., Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Kekhususan Studi Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Ibu Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi petunjuk, membimbing dan menjadi orang tua bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
6. Kedua Orang Tua serta Keluarga Besar penulis yang selalu setia mendukung dalam doa, materil, semangat dan sayang yang selalu diberikan kepada penulis mulai dari awal mulai masuk kuliah hingga pada proses penulisan Tugas Akhir ini.
7. Untuk Yuni, Milda, Meilisa, Lita, Meris, Ka Noval, Ka Nona serta semua teman-teman satu daerah yang selalu memberi bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
8. Untuk Hara, Viktor, Prima, Sarah, Nadia, Rio, Hedwig, Debby, Mario, Fajar, Ade, Agung, dan semua keluarga penulis di kelas G yang selalu membantu dan mendukung penulis khususnya saudara Zarens Alfredo Wattimury selaku perwakilan dari kelas G dalam membantu menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Untuk Natalie, Glen, Kak Rey, Molle, Kesya, Donny, Kak Nelio, serta semua keluarga baru penulis di Prodi Teknik Sipil Universita Atma Jaya Yogyakarta khususnya Yohana Felicia Candra yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan	2
1.5. Manfaat	3
1.6. Keaslian Tugas Akhir	3
1.7. Kerangka Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Evaluasi.....	6
2.2. Jasa	6
2.3. Angkutan.....	8
2.4. Angkutan Umum.....	8
2.5. Sepeda Motor.....	9
2.6. Kepuasan Penumpang.....	10
2.6. Sejarah GO-JEK	11
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1. Transportasi Online	13
3.2. Kualitas Pelayanan Jasa.....	16
3.3. Konsep Kepuasan Penumpang	16
3.4. Sampel	17
3.5. Teori Uji Kuesioner	18
3.5.1. Uji Validitas.....	18
3.5.2. Uji Reliabilitas	19
3.6. Importance Performance Analysis (IPA).....	21
3.6.1. Analisis Kesenjangan (GAP)	22
3.6.2. Analisis Kuadran	23
3.7. Skala Likert.....	26
3.8. Teori Uji Kuesioner	18
BAB IV METODELOGI PENELITIAN	
4.1. Lokasi Pengambilan Data	28

4.2. Teknik Pengumpulan Data	28
4.3. Alat Yang Digunakan	29
4.4. Bagan Alir Penelitian.....	30
 BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1. Jumlah Sampel.....	32
5.2. Pengujian Data Primer.....	33
5.2.1. Uji Validitas.....	33
5.2.2. Uji Reliabilitas	39
5.3. Data Responden Pengguna Go-Jek Yogyakarta .	43
5.3.1. Jenis Kelamin Responden.....	43
5.3.2. Usia Responden	44
5.3.3. Pekerjaan Responden.....	45
5.3.4. Penggunaan Aplikasi Oleh Responden.....	45
5.3.5. Frekuensi Pemakaian Layanan Go-Jek.....	46
5.3.6. Jenis Layanan Aplikasi Go-Jek	47
5.3.7. Waktu Menunggu Responden.....	48
5.3.8. Latar Belakang Penggunaan Layanan Go-Jek.....	49
5.4. Data Responden Pengemudi Go-Jek di Yogyakarta.....	50
5.4.1. Jenis Kelamin Responden.....	50
5.4.2. Usia Responden	51
5.4.3. Profesi Responden	52
5.4.4. Jumlah Orderan Responden.....	53
5.4.5. Jenis Layanan Aplikasi Go-Jek pada Driver	54
5.5. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang.....	55
5.5.1. Analisis Tingkat Kepuasan dari Penumpang Go-Ride.....	55
5.5.2. Analisis Tingkat Kepuasan dari Pengemudi Go-Ride.....	60
5.6. Uji Diagram Kartesius	63
5.6.1. Uji Diagram Kartesius Penumpang	63
5.6.2. Uji Diagram Kartesius Pengemudi	74
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	84
6.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefesien Korelasi	21
Tabel 5.1.	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Secara Manual Pernyataan 1.....	33
Tabel 5.2.	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Layanan Go-Jek.....	35
Tabel 5.3.	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Pengemudi Layanan Go-Jek	36
Tabel 5.4.	Uji Reabilitas Tingkat Kepuasan Pengemudi Secara Manual	39
Tabel 5.5.	Aspek Keandalan Go-Ride	54
Tabel 5.6.	Aspek Ketanggapan Go-Ride	55
Tabel 5.7.	Aspek Empati Go-Ride.....	56
Tabel 5.8.	Aspek Jaminan Go-Ride	57
Tabel 5.9.	Aspek Bukti Langsung Go-Ride	57
Tabel 5.10.	Aspek Kualitas Go-Ride.....	59
Tabel 5.11.	Aspek Kuantitatif Go-Ride.....	60
Tabel 5.12.	Aspek Keandalan Go-Ride	60
Tabel 5.13.	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> Penumpang.....	62
Tabel 5.14.	Tingkat Kesesuaian Penumpang	70
Tabel 5.15.	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> Pengemudi.....	72
Tabel 5.16.	Tingkat Kesesuaian Pengemudi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Halaman Depan Aplikasi GO-JEK.....	12
Gambar 3.1.	GPS dan Tarif GO-RIDE.....	14
Gambar 3.2.	Diagram Kartesius	25
Gambar 4.1.	Bagan Alir Penelitian	30
Gambar 5.1.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	42
Gambar 5.2.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Usia.....	43
Gambar 5.3.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Pekerjaan	44
Gambar 5.4.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Penggunaan Aplikasi.....	45
Gambar 5.5.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Frekuensi Pemakaian.....	46
Gambar 5.6.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Jenis Layanan	47
Gambar 5.7.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Waktu Menunggu	48
Gambar 5.8.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Alasan Penggunaan	49
Gambar 5.9.	Grafik Pembagian Responden Pengemudi Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	50
Gambar 5.10.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Kategori Usia.....	51
Gambar 5.11.	Grafik Pembagian Responden Pengguna Berdasarkan Profesi Responden	51
Gambar 5.12.	Grafik Pembagian Responden Pengemudi Berdasarkan Jumlah Orderan	52
Gambar 5.13.	Pembagian Responden Pengemudi Berdasarkan Kategori Jenis Layanan	53
Gambar 5.14.	Diagram Kartesius Penumpang.....	64
Gambar 5.15.	Diagram Kartesius Pengemudi.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penumpang	89
Lampiran 2	Lembar Kuesioner Pengemudi	92
Lampiran 3	Rekap Data Kepuasan Pelanggan	95
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepuasan (Pelanggan)	96
Lampiran 5	Rekap Data Kepentingan (Pelanggan)	98
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepentingan (Pelanggan)	99
Lampiran 7	Rekap Data Kepuasan (Pengemudi)	101
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepuasan (Pengemudi)	102
Lampiran 9	Rekap Data Kepentingan (Pengemudi)	104
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepentingan (Pengemudi)	105
Lampiran 11	Tabel r <i>product moment</i>	107



INTISARI

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI “ONLINE GO-RIDE” DI YOGYAKARTA, Adam Sulaiman, NPM : 13 02 15070, Tahun 2013, Bidang : Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kota Yogyakarta mendapat julukan sebagai kota pelajar yang membuat banyaknya para pendatang dari berbagai daerah datang untuk mencari ilmu serta menetap di kota Yogyakarta. Banyaknya para pendatang membuat kota Yogyakarta semakin padat sehingga membutuhkan transportasi umum untuk mengurangi kemacetan di kota Yogyakarta. Maka dari itu dibutuhkan sebuah terobosan moda transportasi baru di Yogyakarta yang bersifat aman, nyaman, cepat, murah serta praktis seperti transportasi berbasis *online* sehingga dapat menarik perhatian dan memudahkan perjalanan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yaitu 50 kepada penumpang dan 50 kepada pengemudi layanan GO-JEK khususnya moda transportasi *online* GO-RIDE. Metode analisis yang digunakan adalah *Important Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap penumpang serta pengemudi moda transportasi *online* GO-RIDE, diketahui bahwa penumpang belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diterima yang dapat dilihat dari nilai rata-rata gap pada hasil analisis kuesioner penumpang dan pengemudi yang bertanda negatif yaitu -0,16 dan -0,15. yang menunjukkan bahwa pelayanan GO-RIDE masih belum memenuhi harapan penumpang. Untuk itu pihak GO-JEK selaku penyedia jasa moda transportasi *online* GO-RIDE perlu memperbaiki dan meningkatkan faktor atau bagian yang perlu mendapat perhatian lebih menurut penumpang maupun pengemudi seperti jaminan keamanan dan kenyamanan layanan, pembagian pelindung seperti masker kepada konsumen, aplikasi yang mudah *error*, kejelasan rute perjalanan sesuai panduan aplikasi GO-JEK, kemampuan aplikasi dan kecepatan *driver* dalam menerima order serta keterlambatan *driver* dalam penjemputan. Pihak GO-JEK juga harus mempertahankan faktor atau bagian yang telah memenuhi kepuasan/harapan penumpang seperti kemampuan driver dalam menyelesaikan masalah yang terjadi selama perjalanan, *driver* yang tertib berlalu lintas, kemudahan dalam transaksi pembayaran, perlengkapan yang disediakan untuk penumpang serta aplikasi yang mudah digunakan.

Kata Kunci : Kepuasan, Transportasi *online*, *Importance Performance Analysis*