

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Skripsi yang berjudul :**


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* GOJEK PADA  
MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

OLEH  
RAHMAT SJAHRAIN  
NIM : 931 416 075


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



**Idris Yanto Niode, S.Pd, MM**  
NIP. 19781026 200501 100 1



**Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si**  
NIP. 19790130 200312 100 2

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si.**  
NIP. 19830716 200912 100 6

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi ojek online gojek pada mahasiswa jurusan manajemen fakultas ekonomi universitas negeri gorontalo

Oleh  
**Rahmat Sjahrain**  
NIM. 931416075

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 20 April 2020

Waktu : 11:00:00

Penguji

1. Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si  
NIP.198307162009121006
2. ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc  
NIP.198411262010121004
3. IDRIS YANTO NIODE, S.Pd, MM  
NIP.197810262005011001
4. DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si  
NIP.197901302003121002

1. ....  
2. ....  
3. ....  
4. ....



Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI

  
D. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.  
NIP. 197207252006041002

## ABSTRAK

**Rahmat Sjahrain. NIM. 931 416 075.** *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Gojek Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo”*. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Idris Yanto Niode, S.Pd, MM selaku pembimbing 1 dan Bapak Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si selaku pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Gojek Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan dikuatkan dengan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini yakni analisis kuantitatif regresi sederhana.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi ojek online Gojek pada mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Hasil positif dan signifikan menunjukkan bahwa baiknya persepsi dari mahasiswa yang ditunjukkan dengan rasa puas atas jasa transportasi ojek online Gojek dikarenakan adanya pelayanan yang berkualitas yang dilakukan oleh para pengemudi dan dukungan inovasi layanan dari perusahaan. Nilai R Square sebesar 0,745 menunjukkan bahwa sebesar 74,50% variabilitas kepuasan pengguna jasa transportasi ojek online Gojek pada mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 25,50% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kemudahan pembayaran, aplikasi yang mudah, sikap pengemudi, intensitas promo dan kepercayaan diri penggunaan jasa layanan tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pengguna

## ABSTRACT

**Rahmat Sjahrain. Student ID Number 931 416 075.** *"The Effect of Service Quality towards Satisfaction of Gojek Online Transportation Users on Students of Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo"*. Skripsi. Study Program of Bachelor of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Idris Yanto Niode, S.Pd. M.M and the co-supervisor is Djoko Lesmana Radji, S.Pd., M.Si.

This research aims to describe the effect of service quality towards the satisfaction of Gojek online transportation users on students of Department of management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The data collection is interview, observation, documentation, and reinforced by questionnaire. The data analysis is a quantitative analysis of simple regression.

The findings reveal that service quality positively and significantly influences towards satisfaction of Gojek online transportation users on students of Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The positive and significant result shows that the good perception of students is shown by satisfaction on Gojek online transportation for their quality service by the drivers and the service innovation support from the company. The R square value 0,745 shows that as much as 74,50% variability of satisfaction of Gojek online transportation users can be explained by service quality, while the rest 25,50% can be explained by other variables excluding from this research such as ease of payment, easy application, driver's attitude, promotion intensity, and self confidence of service use.

Keywords: Service quality & User's Satisfaction

