

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Reza Okto Kurnia

Nomor mahasiswa : 20150410251

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN TANGGAPAN MASYARAKAT AKAN PERAN TEKNOLOGI (Studi Empiris pada TransJogja)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Juni 2019



MOTTO

“Aku tahu aku ini orang bodoh, tapi orang bodoh juga punya prinsip yang tetap dia pegang.”

(Bellamy –One Piece)

“Satu tujuan, satu impian; itu lah yang membuat kita di sini berdiri melintasi berbagai masalah dan rintangan.”

(Usopp –One Piece)

“Jika aku tidak membalas kebaikan mereka dengan kekuatanku, maka aku tidak bisa menghadapi dunia ini.”

(Hyougoro –One Piece)

“Ubahlah yang tidak mungkin menjadi mungkin, kalau kau pria sejati berpegang teguhlah pada hal itu.”

(Tom –One Piece)

“Kalau kau sudah memutuskan sesuatu, lakukan tanpa ragu-ragu.”

(Gin –One Piece)

“Hidup ini takkan pernah adil, jika kau terus-menerus membandingkan dirimu dengan orang lain.”

(Monkey D. Luffy –One Piece)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini kepada:

Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Anugerah tiada tara dan tak terhenti kepada hamba dan memudahkan segala proses penelitian ini.

Pedoman ku Nabi Muhammad SAW yang telah sepenuh hati mencintai dan membimbing umatnya.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, tempat menimba ilmu yang banyak memberukan pengalaman hidup yang berharga.

Papa mama yang telah membimbing dan selalu menjaga ku selama ini, yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang yang tak terbalas kan sepanjang masa, atas kesabaranmya dalam mendidik, membesarkan dan mengajarkan putra putrinya tentang arti sebuah keberhasilan, persaingan dan perjuangan dalam menjalani hidup ini.

saudara dan saudari ku tercinta, si bijaksana Fitra Syuhada, si pintar Arieni

Ramadhan dan si bungsu Rahajeng Cahyaningtyas yang saya tau kita sering bertengkar tapi saling menjaga dan mendoakan akan keberhasilan kita bersama.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa jauh hubungan langsung antara kualitas pelayanan jasa TransJogja yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa mereka. Oleh karena itu, subjek dari penelitian ini merupakan para pengguna TransJogja yang sudah sering menggunakan jasa transportasi dan dianggap sudah mengenal dengan baik bagaimana pelayanan TransJogja yang sekarang dan apa yang mereka harapkan untuk memperbaikinya. Selain itu juga memberikan masukan kepada TransJogja untuk mengembangkan teknologi agar dapat mengikuti perkembangan dan persaingan saat ini.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban kepada armada TransJogja untuk dapat memperbaiki kualitas mereka dan dapat merubah persepsi masyarakat agar dapat beralih kepada penggunaan transportasi umum sehingga dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang mengakibatkan kemacetan di kota Yogyakarta.

Kata kunci: Teknologi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze how far the direct relationship between the quality of TransJogja services can affect the satisfaction of customers who use their services. Therefore, the subject of this study is TransJogja users who have often used transportation services and are considered to have known well how the current TransJogja services are and what they expect to improve. In addition, it also provides recommendation to TransJogja to develop technology so that it can keep up with current developments and competition.

The results of this study are expected to provide answers to the TransJogja fleet to be able to improve their quality and can change people's perceptions to be able to switch to the use of public transportation so as to reduce the use of private vehicles that cause congestion in the city of Yogyakarta.

Keywords: Information Technology, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr, Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN TANGGAPAN MASYARAKAT AKAN PERAN TEKNOLOGI (Studi Empiris pada TransJogja)”**.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan atas Nabi junjungan alam Muhammad SAW yang telah senantiasa membimbing umatnya dari jaman yang gelap gulita menuju jaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Karya tulis ini disusun guna memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamamadyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan izin penelitian.

2. Ibu Fauziyah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Yang terkasih kepada ibunda tercinta, Dra. Hj. Ridartin Martini yang telah mengajarkan akan kesabaran dan cinta kasih sayang nya kepada saya dan selalu menyebut kami anak anak nya dalam tangan doa nya kepada Allah SWT.
4. Yang teristimewa ayahanda tercinta, Heryanto Husin yang telah mengajarkan keras nya perjuangan untuk menggapai suatu keberhasilan, untuk tidak mudah menyerah dan hasil yang patut untuk didapatkan atas perjuangan itu.
5. Teruntuk saudara dan saudari ku tercinta, si bijaksana Fitra Syuhada, si pintar Arieni Ramadhan dan si bungsu Rahajeng Cahyaningtyas yang saya tau kita sering bertengkar tapi saling menjaga dan mendoakan akan keberhasilan kita bersama.
6. Sahabat hidup ku Titing Nira Sari yang selalu dapat menghibur dengan doa, semangat dan waktu yang selalu kamu berikan disetiap kesempatan.
7. Teruntuk teman sepejuangan dari semester 1 Slamet Aditya Pratama, M. Yusuf Abdurrahman, M. Fickrul Arif tanpa kalian aku yang intovent ini akan tersesat di hutan belantara kota Yogyakarta.
8. Teman cewek yang selalu menjadi lemari curhat kami para cowok ketika ada masalah Tifa Prahayuning Dwiratu, banyak banyak bersabar yaaa.

9. Teman ngetrip yang hanya wacana Anggit Dioratri, Arman Atmaja, Alfikri Fadhlika Pratama suatu hari nanti kita akan ngetrip bersama lagi.
10. Para pejuang operasi yang berjuang bersama dari awal kelas yang ga seberapa banyak, mas adam, deris, andre, miftah, faiz, jeje, hilsya, azizah, ullifah, galuh, putri, rama, ayu.
11. Teruntuk mereka yang sudah mengajarkan saya bermasyarakat, pak Tasirin kepala desa Pakembaran, bu iroh dan suami tuan rumah yang mau kami repotin rumah nya ditempatin, pemuda pemudi desa Pakembaran, anak anak Pakembaran putri, siti, nofi, ernes, dan teman anggota KKN 248 hendrik, seta, aziz, sakaka, karim, zima, nuri dan arfa.
12. Teruntuk mas Adi Wirawan Dwi P. terima kasih atas kesabaran dan bimbingannya selama magang. Pembelajaran yang terbaik adalah praktik dan telah diajarkan oleh mas adi secara langsung.
13. Mbak Qonita Haula Kinanti selaku pencipta aplikasi TransApp yang menginspirasi saya pada penelitian ini.

Penulis sadari bahwa karya tulis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diperlukan untuk memperbaiki karya tulis ini. Semoga karya tulis ini bermanfaat

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 21 Juni 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Kualitas Layanan	8

3. Teknologi.....	9
4. Hasil Penelitian Terdahulu	10
5. Hipotesis.....	13
6. Model Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	19
B. Jenis Data.....	19
C. Teknik Pengambilan Sampel	16
D. Teknik Pengumpulan Data	16
E. Definisi Operasional & Pengukuran Variabel	16
1. Definisi Variabel dan Indikator Penelitian	16
2. Teknik Penentuan Skala	19
F. Uji Kualitas Instrumen.....	19
1. Uji Validitas.....	19
2. Uji Reliabilitas.....	20
G. Analisis Deskriptif	21
H. Alat Analisis Data dan Uji Hipotesis	21
1. Uji Asumsi Klasik	21
2. Analisis Regresi.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
1. TransJogja.....	31
2. Karakteristik Responden Penelitian.....	26
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	29
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	31
C. Statistik Deskriptif	32
1. Menentukan Interval.....	32
2. Menentukan Batasan Kategori.....	33
3. Indikator Kategori	33
D. Alat Analisis Data dan Uji Hipotesis	39

1. Uji Asumsi Klasik	39
2. Analisis Regresi Linier	43
5. Pembahasan	45
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Keterbatasan	54
C. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel dan Indikator.....	16
Tabel 3.2	Keputusan Autokorelasi.....	22
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	27
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	27
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28
Tabel 4.5...	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan TransJogja.....	29
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabel.....	32
Tabel 4.8	Batas Kategori.....	33
Tabel 4.9	Indikator Kualitas Layanan.....	33
Tabel 4.10	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.11	Indikator Teknologi.....	37
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi.....	41
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Glejser</i>	43
Tabel 4.14	Hasil Regresi.....	44
Tabel 4.15	Uji Hipotesis.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian H1	14
Gambar 4.1	Grafik Normalitas.....	40
Gambar 4,2	Distribusi Durbin-Watson.....	42