

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEAMANAN DAN KERAGAMAN
JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TRANSPORTASI ONLINE DIFA BIKE
DI YOGYAKARTA**

**SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE DIFA BIKE
TRANSPORTATION AMONG PRICE, SECURITY AND DIVERSITY OF
SERVICES IN YOGYAKARTA**



Oleh :

MUHAMMAD TEGAR ISNANDA

20150430308

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEAMANAN DAN KERAGAMAN
JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TRANSPORTASI ONLINE DIFA BIKE
DI YOGYAKARTA**

**SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE DIFA BIKE
TRANSPORTATION AMONG PRICE, SECURITY AND DIVERSITY OF
SERVICES IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

MUHAMMAD TEGAR ISNANDA

20150430308

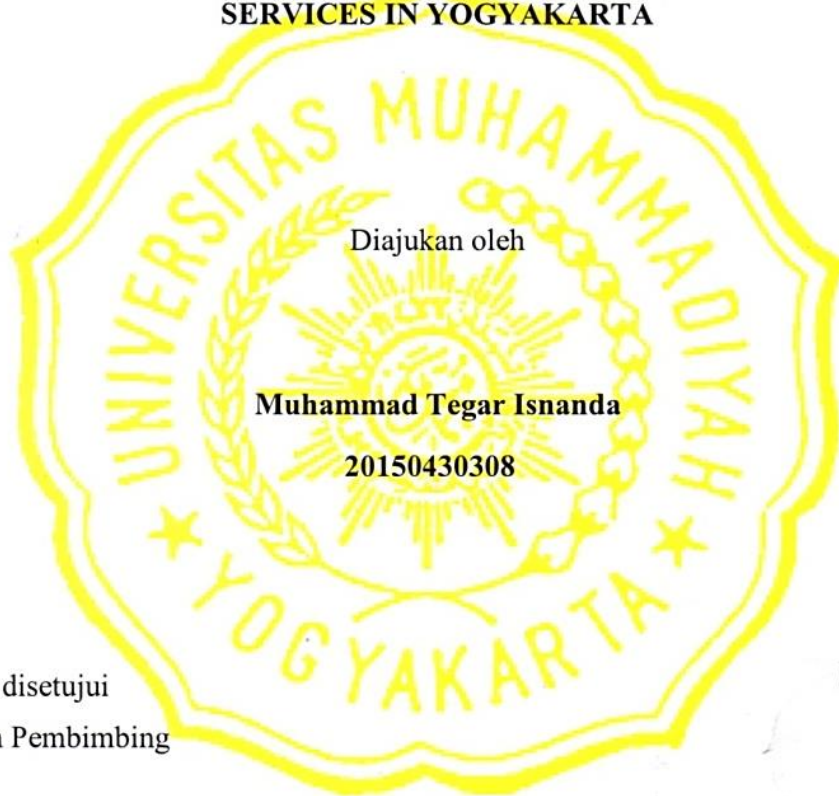
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA, KEAMANAN DAN KERAGAMAN JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE DIFA BIKE DI YOGYAKARTA

SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE DIFA BIKE TRANSPORTATION AMONG PRICE, SECURITY AND DIVERSITY OF SERVICES IN YOGYAKARTA



Telah disetujui
Dosen Pembimbing

Diah Setyawati Dewanti, SE.,M.Sc.,Ph.D.
NIK. 19821026201304143096

Tanggal 12 Oktober 2019


**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEAMANAN DAN KERAGAMAN
JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TRANSPORTASI ONLINE DIFA BIKE
DI YOGYAKARTA**

**SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE DIFA BIKE
TRANSPORTATION AMONG PRICE, SECURITY AND DIVERSITY OF
SERVICES IN YOGYAKARTA**


Diajukan Oleh
Muhammad Tegar Isnanda
20150430308

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan
Penguji Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 12 Oktober 2019

Yang terdiri dari


Ahmad Ma'ruf, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji


Diah Setyawati Dewanti, SE., M.Sc., Ph.D.


Anggota Tim Penguji


Faiza Husnayani Nahar, SE., M.Ec.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Dr. Imamudin Yuliandi, SE., M.Si

NIK 19640723199303143022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Tegar Isnanda

Nomor Mahasiswa : 20150430308

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH HARGA, KEAMANAN, DAN KERAGAMAN JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE DIFA BIKE DI YOGYAKARTA”** 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 Oktober 2019



Muhammad Tegar Isnanda

MOTTO

Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang. (Q.S Al-Imraan : 200)

Guru Spiritual saya adalah realitas, dan guru realitas saya adalah spiritualitas.
(K.H. Abdurrahman Wahid)

Visi tanpa eksekusi adalah halusinasi. (Henry Ford)

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT, yang selalu memberikan pertolongan dan kemudahan kepada saya dan selalu memberikan kesehatan selama proses mengerjakan skripsi.
- Ibu saya Suprapti yang selalu mendoakan saya, selalu memberi dukungan walaupun sekarang sedang dalam keadaan sakit, lekas sembuh ibu tetap semangat dan kuat semoga penyakitnya segera diangkat oleh Allah SWT.
- Bapak saya Abdul Kirom yang selalu memotivasi dan memberi nasihat saya, terimakasih selalu mengajarkan saya untuk menjadi orang yang sabar, orang hebat, orang yang penuh semangat dan orang yang pekerja keras.
- Kakak kandung saya Adam, mbak Ayu, mbak Try terimakasih selalu memberikan semangat kepada saya.
- Keluargaku, sahabat-sahabatku, dan teman-teman tercinta yang selalu memberikan dukungan sampai saat ini.
- Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi “**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEAMANAN, DAN KERAGAMAN JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE DIFA BIKE DI YOGYAKARTA**” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil tema ini dengan harapan dapat memberikan masukan lembaga yang bersangkutan dalam mengelola perusahaan agar dapat berjalan sesuai fungsi dan tujuan dan juga secara efisien serta menjadi bahan dalam memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Suprapti dan Bapak Abdul Kirom terimakasih atas dukungan, semangat dan doa yang tanpa henti.
2. Ibu Diah Setyawati Dewanti, SE., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing.
3. Seluruh keluarga dan para sahabat atas dukungan dan perhatian setiap harinya.

4. Rekan-rekan bimbingan IE 2015 dan teman-teman KKN 2018 atas bantuan dan kerja samanya selama ini, sukses untuk kita semua
5. Fariz Husni, Tori, Dodok, Ajik, Almu, Riski, Anggun, Harun Thalib, Taufik, Bagas Wibowo, Syaiful, Huda Arif, Theo Viky, Priyo Mufti, Nurul Hidayah, Heri Aditiansyah yang selalu memberi semangat penulis.
6. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang keilmuan yang penulis tekuni.

Yogyakarta, 21 Oktober 2019

Muhammad Tegar Isnanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Pengertian Jasa	13
2. Pengertian Disabilitas.....	16
3. Pengertian Harga.....	22
4. Kualitas layanan	28
5. Keragaman Jasa Layanan	34

6. Keamanan	38
7. Kepuasan Konsumen.....	42
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Pikir.....	53
D. Hipotesis.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Obyek dan Subjek Penelitian	55
B. Jenis Data	55
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data	58
E. Definisi Operasional Variabel.....	59
F. Uji Kualitas Instrumen Data.....	61
G. Uji Asumsi Klasik	63
H. Analisis uji Hipotesis dan Analisis Data.....	65
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	69
A. PT. Difa Bike CityTour	69
B. Jenis-jenis Layanan PT. Difa Bike	71
C. Taris Biaya Jasa PT. Difa Bike	72
D. Analisis Deskriptif.....	73
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A. Hasil Penelitian	82
1. Uji Instrumen Data.....	82
2. Uji Asumsi Klasik.....	85
3. Analisis Regresi Linier Berganda	88
4. Pengujian Hipotesis.....	90

B. Pembahasan	93
BAB VI KESIMPULAN, DAN SARAN.....	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Disabilitas Di Yogyakarta	5
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	58
Tabel 4.1 Tabel Daftar Tarif DifaBike.....	72
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Transaksi.....	75
Tabel 4.5 Responden Terhadap Harga	76
Tabel 4.6 Responden Terhadap Keamanan.....	77
Tabel 4.7 Responden Terhadap Ragam Layanan.....	79
Tabel 4.8 Responden Terhadap Kepuasan.....	80
Tabel 5.1 Uji Validitas Variabel Harga	82
Tabel 5.2 Uji Validitas Variabel Keamanan	83
Tabel 5.3 Uji Validitas Variabel Ragam Layanan	83
Tabel 5.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	84
Tabel 5.5 Hasil Uji Reabilitas	85
Tabel 5.6 Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel 5.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Table 5.8 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	88
Tabel 5.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	53
------------------------------------	----