PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK DI KECAMATAN SEBERANG ULU I KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Nama : Melista

NIM : 212018410

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK DI KECAMATAN SEBERANG ULU 1 PALEMBANG

Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Melista
NIM : 212018410

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Melista
NIM	:	212018410
Konsentrasi	:	Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Palembang, 1 Agustus 2022

Melista

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah

Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang

Nama	: Melista
NIM	: 212018410
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal. 2022

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Yudha Mahrom DS,S.E,M.Si.	Gumar Herdiansyah, S.E., M.M
NIDN: 0221036902	NIDN: 0202039203

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si

NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jangan biarkan rasa takut menentukan masa depanmu, masa depan hanya akan menyimpan kebahagian yang kita bangun didalamnya.

Salah- satunya hal yang bisa kita ketahui tentang masa depan adalah bahwa masa depan akan berbeda.

Persembahan :

Atas kuasa dan ridho Allah SWT

skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. ***Ayah dan ibuku tercinta***

   Bapak Nursalam dan Ibu Atika

2. ***Saudara – saudariku tercinta terutama***

   Lina Umaya, S.KM dan Rie Indawan

3. ***Keponakanku tercinta***
4. ***Keluarga besarku tersayang***
5. ***Almammater***

بسم الله الرحمن الرحيم

PRAKATA

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Allamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunia-nya telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Gojek Kecamatan Seberang Ulu I Palembang

Penulis menggucapkan terimakasih kepada Allah SWT, kemudian kepada ayah dan ibuku tercinta yakni bapak Nursalam dan Ibu Atika beliau sangat berjasa dalam hidup penulis. Atas panjatan do'a dan berkat ridho-nya yang telah diberikan selama ini. Sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari semua pihak yang telah memberikan dukungan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E, MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom D.S., S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd. M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Yudha Mahrom D.S., S.E.,M.Si dan Bapak Gumar Herudiansyah.,S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dengan sabar sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Muhammadiyah Palembang.
6. Responden Masyarakat Kecamatan Seberang Ulu I kota Palembang yang telah memberikan jawaban untuk membuat penulisan skripsi ini
7. Saudara-saudariku Nurhilal, Asikin, Lina Umaya S.KM, Rie Indawan terimakasih sudah menjadi sosok saudara yang terhebat dihidupku,yang berjasa dihidupku,terimakasih atas kehadiran kalian aku benar-benar bersyukur mempunyai saudara seperti kalian.
8. Keponakanku tercinta terimakasih yang selalu membuat nok semangat yang selalu menghibur disaat dengan tingkahmu.
9. Sahabatku Alsi Febby Ayu terimakasih telah menjadi sahabat yang menemani dan selalu mendukung ku.
10. My Bestie kuliah Yakin, Tri, Jo, Deden, Anti, Areni, Melly terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik selama kuliah ini dan selalu membantu dalam tugas kuliahku kalian sangat berjasa dalam hidupku.

11. My Bestie KKN Posko Tanjung Pinang II Dwiki, Widia, Hendra, Octa, Ares, Safira, Aldy, Hendri, Arif terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik dan menjadi penghibur.
12. Serta keluarga besarku tersayang.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar
Halaman Judul i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat ii
Halaman Pengesahan iii
Motto dan Persembahan iv
Prakata v
Halaman Daftar Isi viii
Daftar Tabel x
Daftar Lampiran xi
Halaman Abstrak Bahasa Indonesia xii
Halaman Abstrak Bahasa Inggris xiii

BAB 1. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10

BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
A. Kajian Pustaka 11
B. Kerangka Pemikiran 33
C. Hipotesis 36

BAB III. METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 37
B. Lokasi Penelitian 38
C. Oprasionalisasi Variabel 39
D. Populasi dan Sampel 39
E. Data Yang Diperlukan 41
F. Metode pengumpulan data 41
G. Analisis Data dan Teknik Analisis 42

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 49
B. Pembahasan Hasil Penelitian 72

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 80
B. Saran 81

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 7
Tabel II.1 32
Tabel III.1.....39
Tabel IV.1 53
Tabel IV.2 54
Tabel IV.3 55
Tabel IV.4 56
Tabel IV.5 56
Tabel IV.6 57
Tabel IV.7 57
Tabel IV.8 58
Tabel IV.9 58
Tabel IV.10 59
Tabel IV.11 60
Tabel IV.12 61
Tabel IV.13 62
Tabel IV.14 63
Tabel IV.15 64
Tabel IV.16 65
Tabel IV.17 66
Tabel IV.18 67
Tabel IV.19 68
Tabel IV.20 71
Tabel IV.21 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 86
Lampiran 2 89
Lampiran 3 92
Lampiran 4 108
Lampiran 5 113
Lampiran 7 Tabel f.....115
Lampiran 8 Tabel t.....116
Lampiran 9 Tabel r.....117
Lampiran 10 Biodata Penulis.....118
Lampiran 11 Kartu Pembimbing.....119
Lampiran 12 Sertifikat AIK 122
Lampiran 13 Sertifikat SPSS 123
Lampiran 14 Sertifikat Komputer.....124
Lampiran 15 Surat Selesai Riset 125
Lampiran 16 Plagiat.....127
Lampiran 17 Lembar Persetujuan Skripsi.....128
Lampiran 18 Data Ujian.....127

ABSTRAK

Melista/212018410/2022/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Gojek di Kecamatan Sebderang Ulu I kota Palembang.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara bersama-sama dan parsial terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang. Jenis penelitian ini bersifat Asosiatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan Gojek di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan (*Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam uji secara persial reliability, responsiveness, assurance dan empatyberpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi Gojek di Kecamatan diseberang Ulu I Palembang, sedangkan tangible berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi Gojek di Kecamatan diseberang Ulu I Palembang.

Kata kunci: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

ABSTRACT

Melista/212018410/2022/The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction on Gojek Transportation Services in Sebderang Ulu I District, Palembang City.

This study was conducted with the aim of knowing the effect of service quality jointly and partially on Gojek customer satisfaction in Seberang Ulu I District, Palembang. This type of research is associative. The sample used was 100 respondents who had used Gojek in Seberang Ulu I Palembang District with the sampling technique using Purposive Sampling. The data used in this study are primary data. The data collection method used is through a questionnaire. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis Technique, F-Test t-Test, and Coefficient of Determination. The results of this study based on multiple linear regression indicate that service quality has a positive effect on Gojek customer satisfaction in Seberang Ulu I District, Palembang. The results of simultaneous hypothesis testing indicate that there is an effect of service quality on Gojek customer satisfaction in Seberang Ulu I District, Palembang. The results of hypothesis testing prove that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy together have a significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, in the partial test, reliability, responsiveness, assurance and empathy had a positive effect on customer satisfaction with Gojek transportation services in the District opposite Ulu I Palembang, while tangible had no significant effect on customer satisfaction on Gojek transportation services in the District opposite Ulu I Palembang.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran sebagai salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia usaha. Pada kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi pemasaran, konsumsi dan mengomersialisasikan relasi dengan konsumen untuk jangka waktu panjang.

Setelah perusahaan melakukan kegiatan pemasaran, maka mengakibatkan adanya perilaku konsumen untuk mencari informasi, membeli, dan menggunakan produk yang ditawarkan. Setelah konsumen melakukan pembelian, maka akan ada rasa puas atau tidakpuas terhadap barang atau jasa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kuncinya terletak pada kemampuan memahami perilaku konsumen sasaran secara kompreshif, kemudian memanfaatkan pemahaman itu dalam merancang, mengkomunikasikan, dan menyampaikan program pemasaran secara lebih efektif dibandingkan para pesaing.

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat mengefektifitaskan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Transportasi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu: jalur laut, jalur darat, jalur udara, mayoritas masyarakat lebih memilih jalur darat untuk memenuhi kebutuhannya. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan.

Perkembangan zaman yang semakin pesat, semakin hari manusia semakin kreatif dan inovatif merupakan bisnis baru, terutama bisnis menyediakan jasa transportasi. Karena manusia pada zaman sekarang membutuhkan transportasi yang lebih cepat, nyaman, aman, dan mudah untuk ditemukan. Didaerah perkotaan seperti kota Palembang yang cukup luas dan penduduknya yang lumayan padat. Kemacetan sering terjadi dan masyarakat banyak yang menggunakan kendaraan pribadi, sehingga memicu kemacetan tersebut. Dan untuk masyarakat yang menggunakan transportasi umum lebih jenuh ketika menghadapi kemacetan yang terjadi.

Memberikan pelayanan yang tebaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/ jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan *brand* yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko

yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya. Kualitas pelayanan adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Untuk itu, perusahaan harus dapat mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Menurut Kotler dan Keller (2016:442) terdapat lima penentu kualitas pelayanan yaitu : Kehandalan (*Reability),* Bukti fisik *(tangibles),* Daya tanggap *(responsiveness),* Jaminan *(assurance),* Empati *(empathy).* Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*. Kualitas pelayanan juga sebagai suatu upaya yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan.

Loyalitas pelanggan juga dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan adalah perasaan senang ataupun kecewa yang muncul setelah menggunakan jasa tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2017: 196) secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja gagal untuk memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektsi maka, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan

yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pesanan ojek menggunakan teknologi yang memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan berbasis wilayah ditikungan dan mulut-mulut . Pengendara ojek dan wilayah lain tidak bisa sembarangan “mangkal” disuatu wilayah tanpa izin dari ingindara ojek wilayah tersebut. Untuk menggunakan jasa, pemakai jasa harus membayar kontan dan tak jarang sering ditawar-menawar . Saat ini di Palembang telah hadir penyedia jasa ojek *online* yang dikenal dengan nama Gojek dan Grab Bike serta masih banyak lainnya. Semuanya memberikan pelayanan yang hampir sama mulai dari mengantar orang dengan biaya berbeda-beda, namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi telepon genggam.

Gojek adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan transportasi ojek. Bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Perusahaan ini berdiri pertama kali di kota Jakarta pada tahun 2011. Gojek merupakan perusahaan yang berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Karena efektifitas tujuan perusahaan ini yang bermitra kepada pengendara ojek yang berpengalaman

semakin baik dan meningkatnya peminat pelanggan, sehingga Gojek dikembangkan di kota-kota besar lainnya seperti khusunya Palembang, Jakarta, Bandung, Surabaya, Medan dan kota-kota lainnya.

Kehadiran PT.Gojek Indonesia di kota Palembang pada tanggal 15 Januari 2015 lalu, sejak kehadiran Gojek di Kota Palembang menjadi alat alternatif masyarakat untuk berpergian. Kantor pusatnya beralamat jalan Jendral Basuki Rachmat No. 1608 B-D RT/RW: 23/09, Kel Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Gojek menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, dan berpergian. Berkiprah di Kota Palembang lebih kurang 7 tahun. Konsumen merasa lebih mudah dan cepat memakai Gojek dengan harga terjangkau.

Semakin banyaknya ojek online berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan jasa ojek online. Hal ini menjadikan konsumen semakin selektif. Konsumen akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka perusahaan ojek online khususnya Gojek harus bisa menciptakan kepuasan pelanggan.

Konsumen adalah satu-satunya yang dapat menilai baik buruknya suatu kualitas pelayanan. Konsumen dapat menilai apakah pelayanan yang telah diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan menentukan konsumen untuk

kembali lagi dan menggunakan layanan, atau dengan kata lain perusahaan dapat memuaskan konsumen sehingga menciptakan loyalitas konsumen.

Terkait mengenai kepuasaan konsumen telah dilakukan pra-riset terhadap 100 pengguna pelayanan transportasi online Gojek di Kecamatan seberang ulu I, dengan hasil survey sebagai berikut :

Tabel 1.1

Tanggapan pelanggan terhadap Gojek *online*

No	**Indikator**	**Ya**		**Tidak**	
		Orang	**%**	**Orang**	**%**
1.	Terdapat banyak diskon	28	28%	72	72%
2.	Cara pemesanannya praktis	46	46%	54	54%
3.	Keamanan berkendara	40	40%	60	60%
4.	Kecepatan dalam pelayanan	26	26%	74	74%
5.	Harga terjangkau dan sesuai	22	22%	78	78%
6.	Mematuhi protokol kesehatan	48	48%	52	52%
7.	Memakai atribut lengkap	26	26%	74	74%

Sumber : Hasil kuesioner dan wawancara masyarakat Seberang Ulu I

Berdasakan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa alasan konsumen menggunakan jasa Gojek karena terdapat banyak diskon 28 (28%) orang yang setuju dan 72 (72%) tidak setuju, cara pemesanannya praktis 46 (46%) orang setuju dan 54 (54%) orang tidak setuju, keamanan berkendara 40 (40%) orang setuju dan 60 (60%) orang yang tidak setuju, kecepatan sampai tujuan 26 (26%) orang yang setuju dan 74 (74%) orang

tidak setuju, harga yang sangat terjangkau dan sesuai 22 (22%) orang setuju dan 78 (78%) orang tidak setuju, mematuhi protokol kesehatan 52 (52%) orang setuju dan 48 (48%) orang tidak setuju, memakai atribut yang lengkap 52 (52%) orang setuju dan 48 (48%) orang tidak setuju.

Berdasarkan pra riset yang telah dilakukan, ada 7 aspek dalam indikator yaitu terdapat banyak diskon, cara pemesanannya praktis, keamanan berkendaraan, kecepatannya sampai tujuan, harga terjangkau dan sesuai, patuh protokol kesehatan, memkakai atribut lengkap dan sesuai diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah-satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh pelanggan sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih pelanggan. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan yang berasa puas dan menjadi pelanggan setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek Di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang”.

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang?
2. Adakah Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang?
3. Adakah Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang?
4. Adakah Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang?
5. Adakah Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang?
6. Adakah Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang?

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diteliti adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis jasa transportasi Gojek di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang

2. Untuk mengetahui Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang
4. Untuk mengetahui Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang
5. Untuk mengetahui Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang
6. Untuk mengetahui Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Gojek di Seberang Ulu I Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari perkuliahan yang telah diterima dan di praktekkan kedalam penelitian yang sebenarnya.

2. Bagi Pelanggan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih jasa yang dilihat dari segi kinerja sehingga dapat sesuai dengan dengan apa yang diharapkan.

3. Bagi almamater

Penelitian dapat bermanfaat untuk menjadikan referensi bagi peneliti yang akan meneliti tentang kualitas pelayanan Gojek tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabet.

Assauri, Sofian. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT raja Grafindo Persada.

Athira Yasmin Haladi, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek di Kota Surabaya. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Manajemen*

Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Dewa Gede Wahyu Santosa & LA Mashyuni. 2020. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar*. Fakultas Ekonomi, Bisnis dan *Pariwisata Universitas Hindu Indonesia.*

Dhita Tresiya. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ojek Online Go-jek di Kota Kediri*. Jurnal Online. Fakultas Ekonomi. Universitas Kediri

Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Irawan, Hendy. 2016. *Kepuasan Pelanggan Jasa*. Jakarta : Erlangga

Misti Sari Utami.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Gojek di Kota Jambi. Jurnal Online. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. *Jurnal Misti Sari Utami Ekonomi Syariah.*

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT ALFABETA.

Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan ketiga. Yogyakarta: CAPS

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Kepuasan Pelanggan*.Yogyakarta: Andi