

**ANALISIS SWITCH INTENTION PADA APLIKASI TAKSI
ONLINE DI JABODETABEK**

DEZSANDRA RAENAL ABDILLAH

8215161790



Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2021

**SWITCH INTENTION ANALYSIS ON THE ONLINE TAXI
APPLICATION IN JABODETABEK**

DEZSANDRA RAENAL ABDILLAH

8215161790



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This research was written to fulfill one of the prerequisites for obtaining a Bachelor of Management degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta

**BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dezsandra Raenal Abdillah _____
NIM : 8215161790 _____
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Manajemen _____
Alamat email : dezrandraena@gmail.com _____

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyatakan untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Switch Intention Pada Aplikasi Taksi Online di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

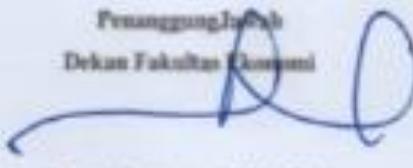
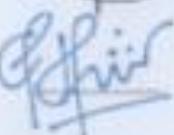
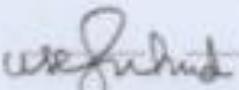
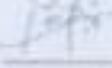
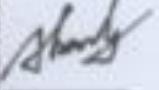
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Maret 2021



(Dezsandra Raenal Abdillah)

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI				
<p style="text-align: center;">Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p style="text-align: center;">Dr. Atri Saptomo, SE, MM, A NIP. 197207152001121001</p>				
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal	
1	M. Eko Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. NIP. 197201252002121002 (Ketua)			
2	Ba Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001 (Sekretaris)			
3	Usep Subud, M.Si., P.J.D. NIP. 197002122008121001 (Pengaji Ahli)			
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)			
5	Shandy Aditya, B.I.B., MPBS. NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)			
<p>Nama : Dezsundha Ramal Abdillah No. Registrasi : K215161790 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 09 Februari 2021</p> 				

Catatan : - diketik dengan font times new roman ukuran 12
- ditandatangani tanda tangan diatas dengan bahan tinta warna hitam

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Desandra Raenai Abdillah

NIM: 8215161790

ANALISIS SWITCH INTENTION PADA APLIKASI GO-CAR DI JABODETABEK

Dezsandra Raenal Abdillah

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

E-mail: dezandraraenal@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *Go-car*, menguji secara empiris pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi *Go-car*, menguji secara empiris pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi *Go-car* dan menguji kepuasan pelanggan terhadap niat untuk beralih pada aplikasi *Go-car*. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (JABODETABEK) dan menggunakan teknik *purposive sampling* sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik kuisioner, SPSS, dan Amos SPSS adalah merupakan alat untuk pengelolaan data. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas layanan, kegunaan dan harga memiliki pengaruh langsung yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh terhadap niat untuk beralih dengan arah yang negatif.

Kata kunci : *Go-car*, Gojek, *price*, *service quality*, *switch intention* , *usefulness*, *customer satisfaction*.

SWITCH INTENTION ANALYSIS OF GO-CAR APPLICATIONS IN JABODETABEK

Dezsandra Raenal Abdillah

Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta

E-mail: dezandraraenal@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is: empirically testing the effect of service quality on customer satisfaction, usefulness on customer satisfaction, price on customer satisfaction and also empirically testing customer satisfaction on the switch intention to online taxi applications. This research was conducted in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi (JABODETABEK) and used purposive sampling techniques while data collection used questionnaire techniques, SPSS, and Amos. SPSS is a tool for data management. The result of this research is service quality, usefulness, and price has a direct and insignificant effect on customer satisfaction. In addition, customer satisfaction also has an influence on the switch intention in a negative direction.

Keywords : Go-car, gojek, price, service quality, switch intention , usefulness, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

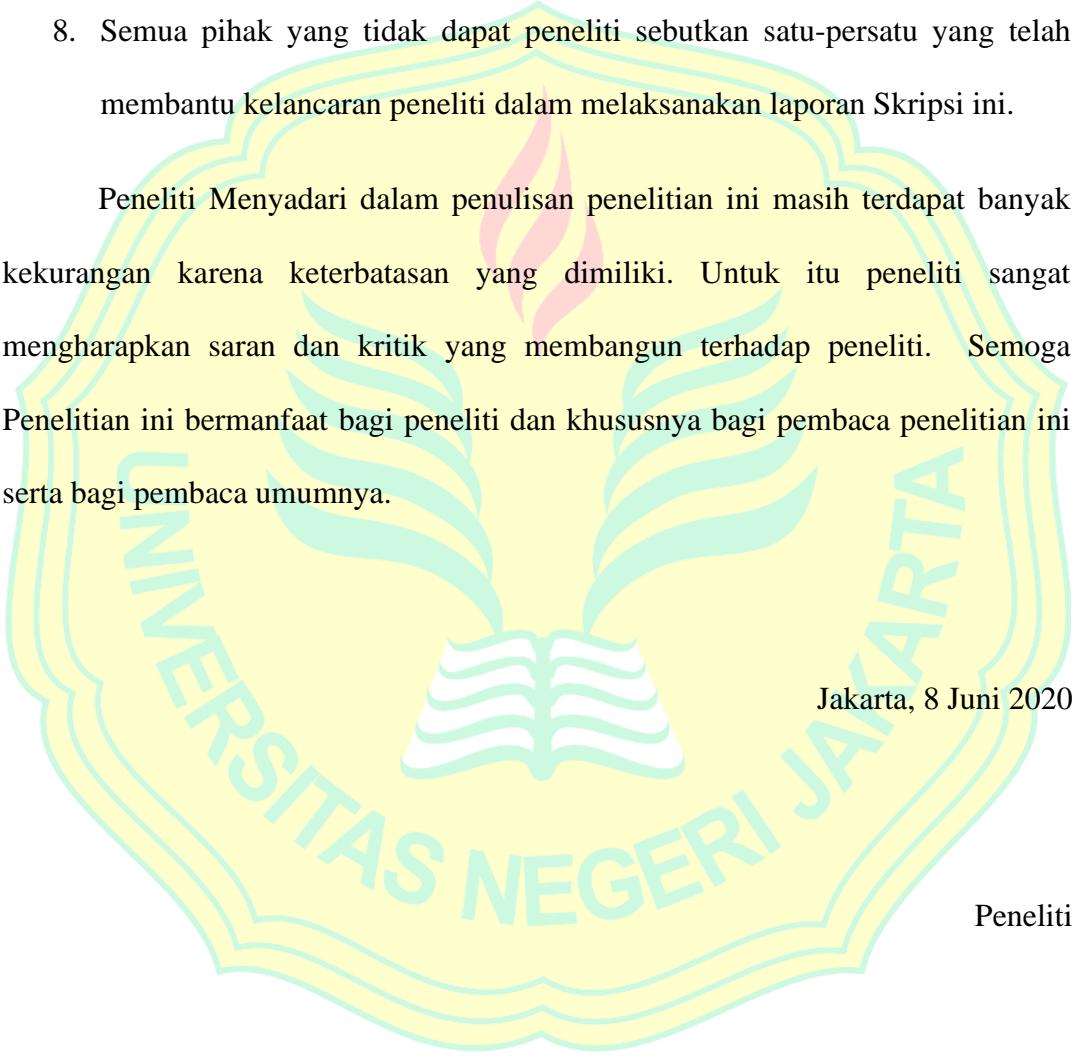
Segala puji dan rahmat yang diberkati Allah SWT atas rahmat dan karunianya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan kerabatnya. Serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian dengan judul “Analisis *Switch Intention* Terhadap Aplikasi *Go-car* di Jakarta” penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti mendapatkan bantuan dan juga dorongan dari berbagai pihak, terutama orang tua penelitian yang telah mendukung, mendoakan dan juga membantu, baik secara material maupun moral. Selain itu pada kesempatan kali ini peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri jakarta.
2. Dr. Suherman, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan SUP dan Penelitian.
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS Selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan SUP dan Penelitian.
5. Laelasari selaku Ibu dari peneliti yang selalu mendukung secara moral, material dan dukungan.

6. Dr. Acdha Ferdian, M.KK, M.M selaku ayah dari peneliti yang selalu mendukung secara moral dan kebijaksanaannya.
7. Teman-teman mahasiswa Manajemen 2016, kakak tingkat dan khususnya Manajemen A 2016, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan laporan Skripsi .
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan laporan Skripsi ini.

Peneliti Menyadari dalam penulisan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun terhadap peneliti. Semoga Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan khususnya bagi pembaca penelitian ini serta bagi pembaca umumnya.



Jakarta, 8 Juni 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kebaruan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Pustaka	12
1. <i>Service Quality</i>	12
2. <i>Usefulness</i>	13
3. <i>Price</i>	14
4. <i>Customer Satisfaction</i>	15
5. <i>Switch Intention</i>	16
B. Kerangka Teori dan hipotesis	18
1. <i>Service Quality</i> dan <i>Customer satisfaction</i>	18
2. <i>Usefulness</i> dan <i>customer satisfaction</i>	19
3. <i>Price</i> dan <i>customer satisfaction</i>	20
4. <i>Customer satisfaction</i> dan <i>switch intention</i>	21
5. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	24

A. Tempat dan Waktu Penelitian	24
B. Pendekatan Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
D. Penyusunan Instrumental	26
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
1. Analisis Deskriptif.....	30
2. Uji Validitas.....	30
3. Uji Reliabilitas	31
4. Uji Struktural Model.....	31
5. Pengujian Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Data	34
B. Hasil Analisis Data.....	36
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Uji Validitas <i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>	44
3. Uji Reliabilitas.....	48
4. Uji Validitas <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	49
C. Hasil Penelitian.....	57
D. Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Implikasi.....	62
C. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

TABEL BAB I

Tabel 1. 1 Tabel pengguna taksi <i>online</i> quartal 4 tahun 2018.....	2
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	10

TABEL BAB II

Tabel 2. 1 Hipotesis dan sumber artikel yang memiliki keterkaitan	22
---	----

TABEL BAB III

Tabel 3. 1 Tabel teknik penentuan populasi atau sampel.....	25
Tabel 3. 2 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	27
Tabel 3. 3 Tabel Pengukuran <i>Likect Scale</i>	29

TABEL BAB IV

Tabel 4. 1 Hasil <i>Screening Domisili Responden Penelitian</i>	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden	35
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan	36
Tabel 4. 6 Tabel Analisis <i>Deskriptif Service Quality</i>	37
Tabel 4. 7 Tabel Analisis Deskriptif <i>Usefulness</i>	38
Tabel 4. 8 Tabel Analisis Deskriptif <i>Price</i>	40
Tabel 4. 9 Tabel Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	41
Tabel 4. 10 Tabel Analisis Deskriptif <i>Switch Intention</i>	43
Tabel 4. 11 Exploratory Factor Analysis <i>Service Quality</i>	44
Tabel 4. 12 Uji Exploratory Factor Analysis Variabel <i>Service Quality</i>	45
Tabel 4. 13 <i>Exploratory Factor Analysis Usefulness</i>	45
Tabel 4. 14 Uji <i>Exploratory Factor Analysis Variabel Usefulness</i>	46
Tabel 4. 15 <i>Exploratory Factor Analysis Price</i>	46
Tabel 4. 16 Uji <i>Exploratory Factor Analysis Variabel Price</i>	46
Tabel 4. 17 <i>Exploratory Factor Analysis Customer Satisfaction</i>	47
Tabel 4. 18 Uji <i>Exploratory Factor Analysis Variabel Customer Satisfaction</i>	47
Tabel 4. 19 <i>Exploratory Factor Analysis Switch Intention</i>	48
Tabel 4. 20 Uji <i>Exploratory Factor Analysis Variabel Switch Intention</i>	48

Tabel 4. 21 Tabel Hasil Dari Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 22 Hasil <i>Confirmatory factor Analisis</i> dari <i>Service Quality</i>	50
Tabel 4. 23 Hasil <i>Cofirmatory Factor Analysis</i> dari <i>Usefulness</i>	51
Tabel 4. 24 Hasil <i>Cofirmatory Factor Analysis</i> dari <i>Price</i>	51
Tabel 4. 25 Hasil <i>Cofirmatory Factor Analysis</i> dari <i>Customer Satisfaction</i>	52
Tabel 4. 26 Hasil <i>Cofirmatory Factor Analysis</i> dari <i>Switch Intention</i>	53
Tabel 4. 27 Hasil penggabungan <i>first order construct</i> menjadi <i>full model</i>	54
Tabel 4. 28 Hasil Pengelolaan Menjadi Fit model	55
Tabel 4. 29 Hasil Pengujian dan Eliminasi dari Full Model menjadi <i>Fit Model</i> ...	56
Tabel 4. 30 Indikator Pada <i>Fit Model</i>	56
Tabel 4. 31 Hasil Fit Model dari <i>Parameter Regression Wights</i>	58
Tabel 4. 32 Tabel Hasil <i>Fit model</i>	59



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR BAB I

Gambar 1. 1 Komplain pelayanan <i>Go-car</i>	4
Gambar 1. 2 Komplain pelayanan <i>Go-car</i> ke 2	5
Gambar 1. 3 konsumen komplain mengenai kegunaan.....	6
Gambar 1. 4 Konsumen kecewa karena kenaikan tarif <i>Go-car</i>	6
Gambar 1. 5 Konsumen <i>Go-car</i> kecewa karena adanya kenaikan tarif secara sering	6
Gambar 1. 6 konsumen yang merasa tidak puasa akan pelayanan <i>Go-car</i>	7
Gambar 1. 7 Konsumen yang tidak puas dan berencana untuk beralih pada aplikasi lain selain <i>Go-car</i>	8

GAMBAR BAB II

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Hipotesis	22
--	----

GAMABAR BAB IV

Gambar 4. 1 <i>Confirmatory factor Analisis</i> dari <i>Service Quality</i>	50
Gambar 4. 2 <i>Confirmatory factor Analisis</i> <i>Usefulness</i>	50
Gambar 4. 3 <i>Confirmatory factor Analisis</i> <i>Price</i>	51
Gambar 4. 4 <i>Confirmatory factor Analisis</i> <i>Customer Satisfaction</i>	52
Gambar 4. 5 <i>Confirmatory factor Analisis</i> <i>Switch Intention</i>	53
Gambar 4. 6 Hasil dari penggabungan <i>Confirmatory factor Analisis/ Construct</i> menjadi <i>full model</i>	54
Gambar 4. 7 Hasil pengelolaan menjadi <i>fit model</i>	55

DAFTAR DIAGRAM

BAB 1

Diagram 1. 1 Diagram 1 pengguna transportasi taksi <i>online</i> dari awal kemunculan	3
Diagram 1. 2 Diagram 2 adalah pengguna transportasi taksi <i>online</i> di Quater 4 tahun 2018.....	3



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Niat Beralih Pada Aplikasi Taksi <i>Online</i> di Jabodetabek	69
Lampiran 2 Output Validitas dan Reliabilitas	74
Lampiran 3 Uji Struktural/ Instrumental	77
Lampiran 4 Stuktur <i>Full Model</i>	82
Lampiran 5 Struktur <i>Fit Model</i>	83
Lampiran 6 <i>Regression Weights</i>	84
Lampiran 7 <i>Standardized Total Effects</i>	85
Lampiran 8 <i>Standardized Direct Effects</i>	86
Lampiran 9 <i>Standardized Indirect Effects</i>	87
Lampiran 10 Aplikasi SPSS Versi 21	88
Lampiran 11 Aplikasi IBM SPSS Amos Versi 23	89

