

**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



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 : dezandraraenal@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Analisis Switch Intention Pada Aplikasi Taksi Online di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, melonggarnya 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>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p>Dr. Ari Sutomo, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001</p> | | | |
| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
| 1 | M. Eki Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. NIP. 197201252002121002 (Ketua) |  | _____ |
| 2 | Ra Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001 (Sekretaris) |  | _____ |
| 3 | Usep Subud, M.Si., Ph.D. NIP. 197002122008121001 (Pengaji Ahli) |  | _____ |
| 4 | Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1) |  | _____ |
| 5 | Shandy Aditya, B.B., MPWS. NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2) |   | _____ |
| Nama : Deswanda Ramal Abdillah No. Registrasi : K215161790 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 09 Februari 2021 | | | |

Catatan : - Dibuat dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkai lima tanda tangan asli dengan bolpoin warna biru

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



Dessandra Raeni 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 kuisisioner, 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</i> (EFA) | 44 |
| 3. Uji Reliabilitas..... | 48 |
| 4. Uji Validitas <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) | 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</i> Domisili Responden Penelitian..... | 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</i> Variabel <i>Usefulness</i> | 46 |
| Tabel 4. 15 <i>Exploratory Factor Analysis Price</i> | 46 |
| Tabel 4. 16 Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Price</i> | 46 |
| Tabel 4. 17 <i>Exploratory Factor Analysis Customer Satisfaction</i> | 47 |
| Tabel 4. 18 Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> | 47 |
| Tabel 4. 19 <i>Exploratory Factor Analysis Switch Intention</i> | 48 |
| Tabel 4. 20 Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>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 Analisis</i> dari <i>Usefulness</i> | 51 |
| Tabel 4. 24 Hasil <i>Cofirmatory Factor Analisis</i> dari <i>Price</i> | 51 |
| Tabel 4. 25 Hasil <i>Cofirmatory Factor Analisis</i> dari <i>Customer Satisfaction</i> | 52 |
| Tabel 4. 26 Hasil <i>Cofirmatory Factor Analisis</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 <i>Fit model</i> | 55 |
| Tabel 4. 29 Hasil Pengujian dan Eliminasi dari <i>Full Model</i> menjadi <i>Fit Model</i> ... | 56 |
| Tabel 4. 30 Indikator Pada <i>Fit Model</i> | 56 |
| Tabel 4. 31 Hasil <i>Fit Model</i> 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 Usefulness</i> | 50 |
| Gambar 4. 3 <i>Confirmatory factor Analisis Price</i> | 51 |
| Gambar 4. 4 <i>Confirmatory factor Analisis Customer Satisfaction</i> | 52 |
| Gambar 4. 5 <i>Confirmatory factor Analisis 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 |

