

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN APLIKASI
TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* PADA GOJEK DAN GRAB**

Zubairi Abidin

1702519044



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi dan bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI D4 PEMASARAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

Intelligentia - Dignitas

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION SERVICES
APPLICATIONS OF ONLINE OJEK TRANSPORTATION AT
GOJEK AND GRAB***

ZUBAIRI ABIDIN

1702519044



Intelligentia - Dignitas

***This thesis was prepared as one of the requirements for obtain a
Bachelor's Degree (D4) of Digital Marketing at Faculty of Economics and
Businnes, State University of Jakarta***

***D4 DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINNES***

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

Zubairi Abidin, 2025; Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Aplikasi Transportasi Ojek *Online* Pada Gojek dan Grab Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Peningkatan permintaan jasa transportasi membuat berbagai macam pengusaha jasa transportasi melakukan segala cara agar meningkatkan pelayanan mereka agar dapat menarik perhatian lebih banyak konsumen, pada *platform* seperti Gojek dan juga Grab sangat penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan yang mereka miliki, maka tidak mengherankan jika keduanya harus sangat memperhatikan berbagai faktor agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat perbedaan kepuasan pelanggan jasa layanan transportasi ojek *online* pada Gojek dan Grab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh yang komprehensif mengenai pengalaman konsumen terkait dengan kepuasan pelayanan pada transportasi ojek *online* Gojek dan Grab. Pada penelitian ini teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan faktor kesesuaian harapan layanan Gojek juga dianggap lebih memuaskan karena sesuai dengan yang pelanggan harapkan sehingga tercipta kepuasan pelanggan yang lebih baik dibanding pada pelanggan Grab. Faktor kedua yaitu minat berkunjung kembali merasa bahwa layanan yang diberikan oleh Gojek, karena pelanggan Gojek merasakan kepuasan pelanggan yang baik karena mereka merasa penggunaan Gojek memudahkan aktivitas sehari-hari. Akan tetapi pada faktor ketiga yaitu kesediaan merekomendasikan pada jasa transportasi ojek *online* Gojek dan Grab cenderung sama karena mendapatkan tingkat kepuasan yang cukup baik diperlihatkan kedua aplikasi transportasi ojek *online* Gojek dan Grab.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, ojek *online*, Gojek, Grab.

ABSTRACT

Zubairi Abidin, 2025; Analysis of Customer Satisfaciton Services Applications of Online Ojek Transportation at Gojek and Grab Thesis, Jakarta: Digital Marketing D4 Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

The increase in demand for transportation services makes various kinds of transportation service entrepreneurs do everything possible to improve their services in order to attract the attention of more consumers, on platforms such as Gojek and Grab it is very important to maintain customer satisfaction they have, so it is not surprising that both of them must pay close attention to various factors so that customer satisfaction is maintained. This study aims to determine the level of difference in customer satisfaction of online motorcycle taxi transportation services on Gojek and Grab. This research uses a qualitative approach with a case study method to obtain a comprehensive view of consumer experiences related to service satisfaction in online motorcycle taxi transportation Gojek and Grab. In this study, data analysis techniques used data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of interviews and observations show that the level of customer satisfaction based on the factor of conformity to Gojek service expectations is also considered more satisfying because it is in line with what customers expect so as to create better customer satisfaction than Grab customers. The second factor is the interest in revisiting the service provided by Gojek, because Gojek customers feel good customer satisfaction because they feel that using Gojek facilitates their daily activities. However, the third factor, namely the willingness to recommend online motorcycle taxi transportation services Gojek and Grab, tends to be the same because they get a fairly good level of satisfaction shown by both Gojek and Grab online motorcycle taxi transportation applications.

Keywords : *Customer satisfaction, online motorcycle, Gojek, Grab.*

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Zubairi Abidin

NIM : 1702519044

Program Studi : Sarjana Terapan (D4) Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Aplikasi Transportasi Ojek Onlien Pada Gojek dan Grab" yang telah saya buat adalah sepenuhnya hasil karya saya pribadi.




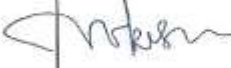

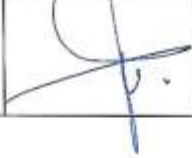
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan saya siap menerima konsekuensi sesuai peraturan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 30 Januari 2025


Zubairi Abidin

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis			
			
Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE., MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Solikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Ketua Penguji Ahli)		19 Februari 2025
2	Ika Febrilia, SE, MM NIP. 198702092015042001 (Penguji 1)		19 Februari 2025
3	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Penguji 2)		19 Februari 2025
4	Agung Kresnamurti Rivai P ST., MM NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		19 Februari 2025
5	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Pembimbing 2)		19 Februari 2025
Nama : Zubairi Abidin No. Registrasi : 1702519044 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 10 Februari 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
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 : Zubairi Abidin
NIM : 17025219044
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : zubairiabidin30@gmail.com

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

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

v

yang berjudul : Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Aplikasi Transportasi Ojek Online Pada Gojek dan Grab

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, 25 Februari 2025

(Zubairi Abidin)

Intelligencia - Diginas

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Allamin, dengan penuh rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti kepada peneliti. Skripsi ini merupakan hasil perjuangan dan dedikasi saya dalam meraih gelar sarjana terapan Manajemen di Universitas Negeri Jakarta

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti rasa sayang dan cinta kepada orang tua saya terutama ibu saya yang telah mengorbankan dan memperjuangkan anak Tunggal nya dengan sendirian tanpa seorang ayah yang telah tiada. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Bapak Agung Kresnamurti Rivai dan Bapak Andi Muhammad Sadat, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing dan mengarahkan saya. Tak lupa, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan selama diperkuliahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi sumbangsih kecil bagi kemajuan Universitas Negeri Jakarta

Intelligentia - Dignitas

KATA PEGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Aplikasi Ojek *Online* Pada Gojek dan Grab”. Skripsi ini ditulis sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Sepanjang penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D. selaku koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. dan Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi D4 Sarjana Terapan Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta atas seluruh ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
5. Orang tua penulis, atas kasih sayang, doa, nasihat, dan kesabaran yang sangat luar biasa sepanjang hidup penulis.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dalam hal penulisan serta penyajiannya. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun. Peneliti berharap semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PEGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	21
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Manfaat Penulisan.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
A. Kepuasan Pelanggan	23
B. Faktor yang memengaruhi Kepuasan Konsumen	25
C. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	27
D. Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	39
1. Sumber Data.....	39
2. Sampel penelitian	40
D. Teknik Pengumpulan Data	40

1. Wawancara	41
2. Dokumentasi	42
3. Triangulasi.....	43
E. Teknik Keabsahan Data.....	43
1. Uji Kredibilitas.....	43
2. Uji Transferabilitas.....	44
3. Uji Dependabilitas.....	44
F. Teknik Analisis Data	45
1. Reduksi data	46
2. Penyajian data	46
3. Menarik kesimpulan.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	48
B. Deskripsi Data.....	48
C. Uji Keabsahan Data.....	49
1. Uji Kredibilitas.....	49
2. Uji Transferabilitas.....	73
3. Uji Dependabilitas.....	74
D. Uji Analisis Data	75
1. Reduksi Data	75
2. Penyajian Data	77
E. Temuan Spesifik.....	80
1. Kesesuaian Harapan	80
2. Minat Berkunjung Kembali.....	81
3. Kesiediaan Merekomendasikan.....	81
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi.....	84
C. Keterbatasan Penelitian.....	86
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91



Intelligentia - Dignitas