

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GOCAR**

Adika Pridarma

1702521061



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana terapan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN ONLINE
TRANSPORTATION GOCAR USERS***

Adika Pridarma

1702521061



**This Thesis is Written to Fulfill One of The Requirements for
Obtain an Applied Bachelor's Degree from The Faculty of
Economics State University of Jakarta**

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED BACHELOR PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ABSTRAK

Adika Pridarma. 1702521061. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Online Gocar. Skripsi. Program Studi Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan serta performa kualitas layanan dari transportasi *online* Gocar, sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Servqual*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 167 orang yang seluruhnya merupakan pengguna layanan Gocar. Penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *CSI*, ditemukan bahwa para pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Gocar. Namun, hasil analisis menggunakan metode *Servqual* menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan, meskipun masih tergolong dalam kategori memuaskan. Adapun aspek yang perlu menjadi prioritas dalam perbaikan meliputi kondisi fisik kendaraan, ketepatan waktu kedatangan armada, sikap sopan pengemudi, efektivitas komunikasi terkait kendala, serta respon pengemudi terhadap kritik dan masukan dari penumpang.

Kata Kunci: Transportasi *Online*, Kualitas Layanan, *Customer Satisfaction Index*, *Servqual*

ABSTRACT

Adika Pridarma. 1702521061. Analysis of Service Quality in Online Transportation Gocar Users. Thesis. D4 Digital Marketing Study, Faculty of Economics, State University of Jakarta

This study analyzes the satisfaction level and service quality performance of Gocar online transportation and identifies service aspects that need to be prioritized for improvement. To achieve these objectives, the Customer Satisfaction Index (CSI) and the SERVQUAL method were employed. A total of 167 Gocar service users participated in this study. The study examined five dimensions of service quality: tangibles, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. Using the CSI method, it was found that users were satisfied with Gocar services. However, the Servqual analysis revealed negative gaps in all service dimensions, indicating that service performance did not fully meet customer expectations, though it was still classified as satisfactory. Areas that require improvement include the physical condition of the vehicles, punctuality of fleet arrival, drivers' politeness, communication effectiveness regarding issues, and drivers' responses to passenger criticism and feedback.

Keyword: Online Transportation, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Servqual

LEMBAR ORISINALITAS

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adika Pridarma

NIM : 1702521061

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisi Kualitas Pelayanan pada Pengguna Layanan Transportasi Online Gocar” ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada daftar Pustaka

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengatuh dari pihak manapun. Akhir kata saya mengucapkan terimakasih atas perhatiannya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

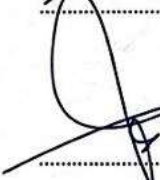


Adika Pridarma

NIM. 1702521061

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Agung Kresnamurti Rivai P, MM NIP. 197404162006041001 (Ketua Sidang)		23 Juli 2025
2	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 1)		23 Juli 2025
3	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Penguji Ahli 2)		24 Juli 2025
4	Andi Muhammad Sadat, SE, M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Pembimbing 1)		29 Juli 2025
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Pembimbing 2)		28 Juli 2025
Nama : Adika Pridarma No. Registrasi : 1702521061 Program Studi : D4 - Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 16 Juli 2025			

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

F072020

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Adika Pridarma
NIM : 1702521061
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pemasaran Digital
Alamat email : adikapridarma567@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 (.....)

yang berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pengguna Layanan Transportasi Online Gocar

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, 28 Juli 2025

Penulis

(Adika Pridarma)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti bisa menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi *Online* Gocar.” Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari dalam hati, penulis ingin 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 D4 Pemasaran Digital sekaligus Dosen Pembimbing 1 pengganti yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Ika Febrilia, SE, M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal pada skripsi ini.
4. Meta Bara Berutu, S.E., M.Mi, selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Semua Dosen Program Studi Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan, serta staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang memberikan bantuan proses administrasi selama perkuliahan.
6. Ayah panutanku yaitu bapak Daryadi, terima kasih sudah memperjuangkan untuk kehidupan penulis dalam mendapatkan pendidikan yang baik, berkorban keringat, tenaga, dan pikiran. Beliau memang hanya tamatan SMA yang tidak merasakan Pendidikan di bangku kuliah. Namun beliau mampu memberikan pendidikan kepada penulis hingga bangku kuliah dan mendidik serta mendukung penulis untuk bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana.

7. Ibu tercinta yaitu ibu Marlina, yang tidak pernah berhenti dalam memberikan do'a dan kasih sayang, pemberi semangat dan selalu memberikan dukungan terbaiknya sehingga penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Kepada teman seperjuangan saya, yaitu Aji, Iqbal serta teman-teman lainnya. Terima kasih banyak atas bantuan, dukungan, dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teoritis	12
1. Kualitas Layanan.....	12
a) Pengertian Kualitas Layanan.....	12
b) Dimensi Kualitas Layanan	13
2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	15
3. <i>Servqual</i>	15
4. Penelitian Terdahulu	17
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN.....	25
A. Tempat dan Waktu Penelitian	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel penelitian	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Pengembangan Instrumen	28
F. Uji Instrumen Penelitian	30
G. Teknik Analisis Data	32
1. Analisis Deskriptif	32
2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	32

3. <i>Servqual</i>	34
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Data	37
1. Karakteristik Responden	37
a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
d) Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	40
e) Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Gocar	41
f) Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Layanan Transportasi Gocar	41
2. Uji Instrumen	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	43
B. Hasil Data Penelitian	44
1. Analisis Deskriptif	44
a) Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	44
b) Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	47
c) Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	48
d) Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
e) Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	52
2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	53
3. Analisis <i>Servqual</i>	56
a) Analisis <i>Servqual</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	57
b) Analisis <i>Servqual</i> Dimensi <i>Reliability</i>	58
c) Analisis <i>Servqual</i> Dimensi <i>Assurance</i>	61
d) Analisis <i>Servqual</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
e) Analisis <i>Servqual</i> Dimensi <i>Empathy</i>	64
f) Analisis <i>Servqual</i> Total	65
g) Nilai Kualitas Pelayanan <i>Servqual</i>	67
h) Diagram Kartesius	70
C. Pembahasan	71

BAB V	77
PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Implikasi	78
1. Implikasi Teoritis	78
2. Implikasi Praktis	78
C. Keterbatasan Penelitian	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alasan Pengguna Memilih Transportasi <i>Online</i>	2
Gambar 1. 2 Layanan Transportasi <i>Online</i> yang Banyak di Gunakan.....	3
Gambar 1. 3 Transportasi <i>Online</i> Mobil Pilihan Masyarakat Indonesia.....	5
Gambar 1. 4 Problematika yang Dialami Penumpang Transportasi <i>Online</i>	7
Gambar 1. 5 Keluhan Konsumen Layanan Gocar	8
Gambar 1. 6 Keluhan Konsumen Layanan Gocar	9
Gambar 4. 1 Importance Performance Matrix.....	67
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skala Likert Tingkat Kepentingan.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert Tingkat Kinerja.....	28
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	28
Tabel 3. 4 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	40
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Gocar	41
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Layanan Transportasi Gocar.....	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi Tangibles	45
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja Dimensi Tangibles.....	46
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Reliability ...	47
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Assurance ...	49
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Responsiveness	50
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Emphaty	52
Tabel 4. 15 Customer Satisfaction Index (CSI).....	53
Tabel 4. 16 Analisis Servqual Dimensi Tangibles.....	57
Tabel 4. 17 Analisis Servqual Dimensi Reliability	59
Tabel 4. 18 Analisis Servqual Dimensi Assurance.....	61
Tabel 4. 19 Analisis Servqual Dimensi Responsiveness	63
Tabel 4. 20 Analisis Servqual Dimensi Empathy	64
Tabel 4. 21 Analisis Servqual Total	65
Tabel 4. 22 Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4. 23 Kepuasan Pengguna terhadap 5 Dimensi Service Quality	70
Tabel 4. 24 Klasifikasi Atribut Kualitas Layanan Gocar dalam Kuadran I	71

Tabel 4. 25 Klasifikasi Atribut Kualitas Layanan Gocar dalam Kuadran II	71
Tabel 4. 26 Klasifikasi Atribut Kualitas Layanan Gocar dalam Kuadran III.....	72
Tabel 4. 27 Klasifikasi Atribut Kualitas Layanan Gocar dalam Kuadran IV	73

