

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GRAB DI KOTA PALEMBANG**



**Skripsi Oleh :**

**LINCE WULANDARI**

**01011381621163**

**MANAJEMEN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi**

**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PALEMBANG**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
GRAB DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Lince Wulandari  
Nim : 01011381621174  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

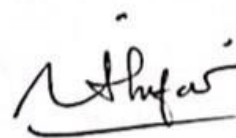
**Tanggal Persetujuan**

**Dosen Pembimbing**

Tanggal

Ketua,

: 03-03-2021



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M  
NIP.196911081994012001

Tanggal

Anggota,

: 25-02-2021



Welly Nailis, S.E., M.M  
NIP.197407102008011011

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN GRAB DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Lince Wulandari  
NIM : 01011381621174  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**ASLI**

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI

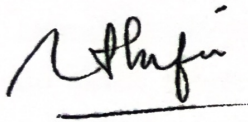
Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 04 Mei 2021  
Panitia Ujian Komprehensif

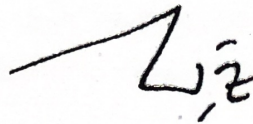
**Ketua**

**Anggota**

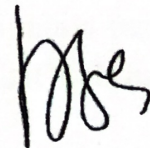
**Anggota**



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M..  
NIP. 1969110819940120001

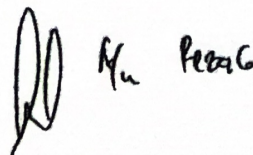


Welly Nailis, S.E., M.M..  
NIP. 197407102008011011



Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A  
NIP. 198106302014092003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lince Wulandari  
NIM : 01011381621174  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB DI KOTA PALEMBANG**

Pembimbing

Ketua : Hj. Nofiawaty, S. E., M.M  
Anggota : Welly Nailis, S.E., M.M  
Tanggal Ujian : 04 Mei 2021

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang,  
Yang membuat pernyataan,



Lince Wulandari  
NIM. 01011381621174

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Peneliti ucapkan kepada Allah SWT karena berkat karunia serta Perlindungan-Nya selalu senantiasa setiap waktu, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Adapun judul dari penulisan ini adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritikan dan saran yang bersifat membangun.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis dan khususnya maupun bagi yang memerlukan untuk umumnya. Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkat dan Kasih-Nya selalu.

Palembang, 04 Mei 2021



Lince Wulandari  
NIM. 01011381621174

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dengan tulus hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan strata satu (S1) ini, antara lain kepada:

1. Ibu Hj. Nofiawaty, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Welly Nailis, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran dan meluangkan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A. selaku dosen penguji yang telah menguji Skripsi saya saat ujian dan juga turut serta memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Zunaidah, M.SI selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dalam mengambil keputusan di masa perkuliahan.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Annis Saggaf, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam S.E., M.E. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Teristimewa penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua yaitu umi dan buya (Hj. Saina dan H.Mahrim) tercinta, atas restu dan do'a yang tulus dan dukungan moril serta material sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini berjalan dengan baik. Serta kepada kakak (dr. Levia Diana Lesta dan M. Rekki S.H) yang telah memberikan semangat dan arahan dalam penulisan skripsi ini, serta kepada adik penulis (Larsa Maizahra) yang selalu memberikan semangat.
8. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada yang terbaik dan terkasih A. Rayranda Moza yang selama ini selalu sabar, selalu ada di saat senang atau susah dan selalu memberikan dorongan, bantuan dan doa, dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabat yang terkumpul dalam Baby Gladiator (Wahidah Fadhilah S.E, Ghea Ayu Kusuma S.E, Farah Arista S.E, Ayu Sepriwanti S.E, Meta Rosa S.E, Putri Fernanda S.E, dan Febe Brigitha S.E, Dessy Pratiwi S.E) yang telah

memberikan banyak bantuan, menghadirkan kegembiraan dan menjadi pendengar yang baik.

10. Ucapan terimakasih kepada sahabat saya Ayu Sepriwanti S.E, dan Wahidah Fadhilah S.E yang telah banyak membantu dalam penulisan Skripsi dan memberikan saran/masukan berguna kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan saran-saran atas kelancaran penyelesaian dan penyusunan skripsi ini.

Palembang, 04 Mei 2021



Lince Wulandari  
NIM. 01011381621174

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB DI KOTA PALEMBANG**

Oleh :

Lince Wulandari

Grab merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi daring. Perusahaan jasa dalam mencapai kepuasan pelanggan perlu menitikberatkan pada kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang dipetakan dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada kepuasan pelanggan Grab di Kota Palembang. Metode yang digunakan adalah regresi linear berganda, Uji t serta Uji F. Pengumpulan data digunakan menggunakan kuesioner daring dan diolah menggunakan perangkat lunak pengolah data SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Grab secara simultan dan parsial. Lebih lanjut diketahui bahwa dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Grab adalah *empathy*.

Kata Kunci : *Service Quality, Customer Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*



## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF GRAB IN PALEMBANG CITY***

*By :*

*Lince Wulandari : Hj. Nofiawaty, S.E.,M.M;*

*Welly Nailis, S.E.,M.M*

*Grab is a company engaged in online transportation services. Service companies in achieving customer satisfaction need to focus on the quality of their services. The purpose of this study was to see how the effect of service quality mapped in the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on Grab customer satisfaction in Palembang City. The method used is multiple linear regression, t test and F test. Data collected by online questionnaires and processed using data processing software, SPSS. The results showed that there was an effect of service quality on Grab customer satisfaction simultaneously and partially. Furthermore, it is known that the most dominant dimension affecting Grab customer satisfaction is empathy.*

***Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy***

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswi:

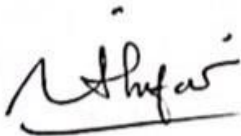
Nama : Lince Wulandari  
NIM : 01011381621174  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar* maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 04 Mei 2021

Pembimbing Skripsi,

Ketua,



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M  
NIP. 19691108199401200001

Anggota,



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Amalan yang lebih dicintai Allah adalah amalan yang terus menerus dilakukan walaupun sedikit” (**Nabi Muhammad SAW**)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri” (**QS. Ar Ra'd : 11**)

**Skripsi ini saya persembahkan kepada**

- **Allah SWT**
- **Keluarga**
- **Teman Terbaik & Sahabat**
- **Kerabat**
- **Teman Seperjuangan**
- **Almamater**
- **Dosen**

	Nama	Lince Wulandari
	Jenis Kelamin	Perempuan
	Tempat / Tanggal Lahir	Mesuji / 09 September 1998
	Agama	Islam
	Status	Belum Menikah
Alamat		Jalan Musyawarah, Perumahan Grya Mitra 2 Blok D1 No2. Palembang
Alamat E-mail		<u><a href="mailto:Lince.wulandari@gmail.com">Lince.wulandari@gmail.com</a></u>
Pendidikan Formal		
Sekolah Dasar (SD)		SDN 2 Gading Sari
Sekolah Menengah Pertama (SMP)		SMPN 13 Palembang
Sekolah Menengah Atas (SMA)		SMAN 1 Palembang
Strata-1 (S-1)		Universitas Sriwijaya

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Ujian Komprehensif.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi .....	ii
Lembar Pernyataan Integritas Karya Ilmiah .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Abstrak .....	viii
Abstract.....	ix
Surat Pernyataan .....	x
Moto dan Persembahan.....	xi
Riwayat Hidup .....	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel .....	xvii
Daftar Gambar.....	xix
Daftar Lampiran.....	xix
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. PERUMUSAN MASALAH .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. TUJUAN PENELITIAN .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.1.1. Bagi Peneliti.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.1.2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.2.1. Bagi Perusahaan .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Landasan Teori.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1. Jasa .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2.Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>11</b>

2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2. Penelitian Terdahulu .....	25
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
2.4. Hipotesis.....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	32
3.2. Rancangan Penelitian.....	32
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	34
3.5.1. Populasi.....	34
3.5.2. Sampel.....	35
3.5.3. Teknik Pengumpulan Sampel.....	36
3.6. Uji Instrumen.....	37
3.6.1. Uji Validitas .....	37
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	37
3.7. Teknik Analisis Data .....	38
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	38
3.7.2. Pengujian Hipotesis .....	39
3.7.2.1. Uji F (Simultan) .....	39
3.7.2.2. Uji t (Parsial) .....	39
3.7.3. Analisis Regresi Berganda .....	40
3.8. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.8.1. Definisi Operasional .....	41
.....	
3.8.2. Pengukuran Variabel .....	44
<b>BAB IV.....</b>	<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	46
4.1.1. Analisis Deskriptif Statistik .....	46

4.1.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1.2. Karakteristik Responden.....	49
4.1.2. Uji Instrumen .....	59
4.1.2.1. Uji Validitas .....	59
4.1.2.2. Uji Reliabilitas.....	63
4.1.3. Uji Hipotesis .....	64
4.1.3.1. Uji F (Simultan) .....	64
4.1.3.2. Uji t (Parsial) .....	65
4.1.4. Analisis Regresi Berganda .....	67
4.1.5. Koefisien Determinasi .....	70
4.2. Pembahasan.....	71
BAB V .....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran .....	79
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Kategori dalam Skala Semantic Differential.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan mengetahui Grab .....	54
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan yang mempengaruhi....	55
Tabel 4.8 Karakteristik responden Berdasarkan Kategori Fitur .....	56
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Keunggulan .....	57
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Transaksi ....	58
Tabel 4.11 Uji Validitas .....	60

<b>Tabel 4.12 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Uji F .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Uji t .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Berganda.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.16 Koefisien Determinasi Model Summary .....</b>	<b>70</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1 Survei Penggunaan Aplikasi Transportasi Online.....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 2.3 Model Alur Pikir .....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 3.1 Skala Pengukuran Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.1 Logo Grab .....</b>	<b>46</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 Kuesioner.....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran 2 Karakteristik Responden.....</b>	<b>89</b>
<b>Lampiran 3 Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 4 Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t) .....</b>	<b>98</b>
<b>Lampiran 5 Analisis Regresi Berganda .....</b>	<b>99</b>



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan sarana transportasi, memberikan banyak peluang bisnis seperti transportasi bus, taxi, angkot, becak motor ataupun ojek pangkalan. Kebutuhan akan jasa transportasi yang semakin meningkat, mengharuskan para pelaku bisnis jasa transportasi terus menciptakan pelayanan yang inovatif dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Dimana konsumen telah dihadapkan pada era yang serba cepat, dan bergantung dengan teknologi.

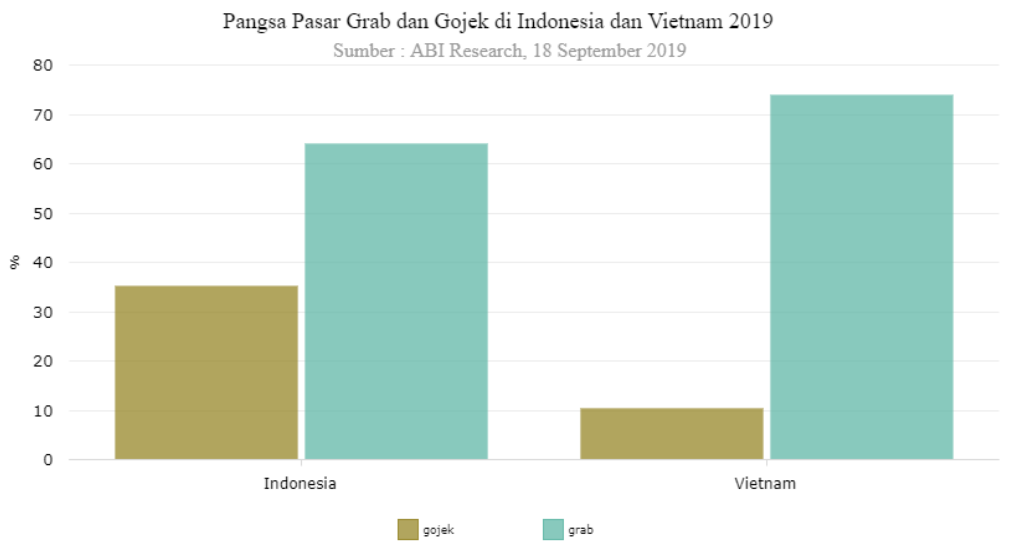
Perkembangan teknologi dan komunikasi menyebabkan adanya pergeseran dari *Offline* ke *Online*. Hal inilah yang mendasari munculnya konsep bisnis transportasi berbasis internet. Di era *modern* seperti sekarang semua konsumen menginginkan hal yang praktis, cepat, efisien, dan transportasi *online* hadir untuk memenuhi tuntutan perkembangan zaman tersebut. Transportasi *online* merupakan salah satu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang memanfaatkan internet.

Perkembangan transportasi *online* dari tahun ke tahun semakin mendapatkan perhatian dari masyarakat. Dilansir (<https://www.sipitek.com/aplikasi-ojek-online/>) terdapat 20 aplikasi ojek *online* terbaru 2020 yang beroperasi di Indonesia: (1) **GO-JEK**; (2) **Grab**; (3) **GET Indonesia Costumer**; (4) **Asia Trans Penumpang**; (5) **Anterin**; (6) **Oke Jack**; (7) **Tekno**; (8) **Ojek Argo**; (9) **Indo-Jek**; (10) **Bang Ojek**; (11) **HeehJek**; (12) **Nujek**; (13) **Amang Ojek**; (14) **Ko-Jek**; (15) **HelooJek**; (16) **Petajek**; (17) **Roda 360**; (18) **Bojek**; (19) **GO-DMI**; (20) **Gusjek**. Dari seluruh aplikasi yang disebutkan diatas, hanya 3 (tiga) yang sudah mencakup hampir seluruh daerah di Indonesia, yakni GO-JEK, Grab, dan Uber.

Data survey yang dilakukan oleh ABI Reasearch yang dikutip dalam (databoks.katadata.co.id), menyatakan bahwa Grab Pimpin Pasar Transportasi *Online* di Indonesia pada tahun 2018. Sebanyak 64% responden menyatakan bahwa mereka adalah pengguna Grab.

**Gambar 1.1**

**Survei Pengguna Aplikasi Transportasi Online di Indonesia Tahun 2019**



katadata.co.id

databoks

*Sumber :* <https://databoks.katadata.co.id>

Grab merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi ojek, yang tujuannya untuk menghubungkan para driver Grab dengan konsumen Grab. Saat ini Grab tidak asing lagi di kalangan masyarakat khususnya yang berada di daerah perkotaan. Hal ini membuat Grab ingin terus mempertahankan pelanggannya dan memberikan pelayanan yang terbaik karena kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya kepuasan konsumen (Aspiani, 2017). Jika konsumen puas dan nyaman, maka mereka akan menggunakan jasa ini berulang kali sampai bisa menjadi pelanggan setia (loyal customer).

Grab menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan-antar makanan, pengiriman barang dan pembayaran menggunakan dompet digital yang di sediakan oleh provider lain. Saat ini Grab menyediakan layanan di Singapura , Filipina, Malaysia , Thailand, Vietnam, Myanmar, Kamboja. Grab saat ini telah menyandang status sebagai startup "decacorn" (sebutan untuk startup yang memiliki valuasi perusahaan sebesar US\$10 miliar) pertama di Asia Tenggara.

Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2014. Di Indonesia Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (GrabBike), taksi (Grab Taksi), mobil (GrabCar), Kurir (GrabExpress), Pesan antar makanan (GrabFood), *carpooling* (GrabHitch Car). Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia yang salah satunya berada di Kota Palembang.

Grab di kota Palembang kantor pusatnya beralamat di jl. Residen Abdul Rojak, no 112 A, Bukit Sangkal, Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30163 (komplek ruko seberang BHL). Grab juga ikut serta berkoordinasi dengan dinas kesehatan kota Palembang tentang vaksinasi covid-19, kegiatan ini membahas tentang pelaksanaan vaksinasi covid-19 untuk transportasi publik dan lansia yang akan dilaksanakan 3 hari. Grab lounge juga telah hadir di kota Palembang tepatnya berlokasi di Palembang Icon salah satu tempat perbelanjaan di Palembang. Grab lounge merupakan fasilitas yang dihadirkan Grab bekerja sama dengan pengelola Mall Palembang Icon untuk memudahkan para pengunjung mengakses berbagai layanan Grab. Pengunjung Mall dapat diturunkan atau dijemput di area Pick Up dan Drop Off Grab Lounge dan memanfaatkan fasilitas charging station untuk melakukan pengisian baterai ponsel mereka selagi menunggu di Grab Lounge selama jam operasional Mall. Grab ikut berpartisipasi sebagai sponsor pada saat Asian Games 2018 yang dilaksanakan di Jakarta dan Palembang.

Grab terus mengalami perkembangan dan semakin banyak diminati konsumen dikarenakan kemudahan yang di tawarkan serta pelayanan yang dianggap cepat praktis. Aplikasi Grab juga dapat diunduh pada smartphone yang memiliki sistem operasi iOS atau pun Android. Penggunaan aplikasi terbilang sangat mudah, hanya dengan menggunakan aplikasinya di smartphone pelanggan dapat diantar dan dijemput sesuai tujuan.

Salah satu alat ukur untuk mengukur suatu keberhasilan jasa adalah dengan penilaian kualitas pelayanan. Menurut (Kotler & Keller, 2012) kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Oleh karena itu Grab harus benar-benar memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek utama dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Perusahaan yang menjual jasa berarti menjualkan produknya dalam bentuk kepercayaan (Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati, 2019). Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan *image* yang baik dimata konsumen. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan suatu perusahaan antara lain dengan melakukan pemantauan kepuasan pelanggan misalnya (dengan melakukan observasi, survey, ghost shopping, lost customer analysis).

Upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen secara menyeluruh memang tidak mudah, bahwa tidak realitas satu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas, namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik dan ada saat yang bersamaan perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang tidak puas.

Memesan ojek melalui aplikasi Grab, tentunya banyak sekali manfaat yang didapat. Manfaat yang di dapat dengan memesan melalui aplikasi Grab ini sejalan dengan indikator dalam mengukur dimensi kualitas pelayanan sebagaimana menurut Parasuraman dalam buku (Freddy Rangkuti, 2017) menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu: “*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*”

***Berwujud (tangible)***, artinya Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Grab. Pelanggan akan menilai seragam dan penampilan fisik dari driver Grab, seragam dari driver Grab yang khas telah memberikan kekuatan yang besar dalam mempengaruhi persepsi pelanggannya bahwa mereka memiliki kualitas pelayanan yang baik, dengan seragam yang baik, sebuah perusahaan akan mampu memberikan kesan yang baik dan positif. Seragam yang baik memberikan kode bahwa mereka merupakan team yang terkoordinir dengan rapi. Seragam juga memberikan kenikmatan untuk dilihat pelanggan. Grab meminjamkan helm Grab yang telah sesuai dengan standar helm Indonesia dengan di tandai logo SNI pada helm tersebut. Pelanggan juga memberikan penilaian yang baik karena aplikasi Grab memiliki fitur yang canggih, peralatan yang canggih akan memberikan kesan pada konsumen bahwa Grab memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Untuk meingkatkan kepercayaan pelanggan dan melindungi dari tindakan kecurangan yang merugikan pelanggan dan perusahaan Grab menjadi driver Grab memiliki syarat dan ketentuan yang harus di penuhi seperti, maksimal berumur 55 tahun dan berumur minimal 17 tahun keatas harus sudah memiliki KTP, dan harus memiliki smartphone dengan ram minimal 1GB agar bisa mengakses aplikasi Grab dengan lancar. Agar memberikan pelayanan terbaik kendaraan yang dimiliki oleh driver Grab juga memiliki syarat-syarat yang harus di penuhi. Namun fakta dilapangan tidak semua petugas Grab menggunakan atribut/seragam dengan benar bahkan beberapa tidak menggunakan helm dan standar sop Grab bahkan ada beberapa driver yang yang tidak mengerti bagaimana menggunakan fitur yang disediakan Grab seperti, *google maps* ada beberapa driver yang tetap bertanya kepada konsumen untuk arah jalannya.

***Keandalan (reliability)***, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Saat pelanggan memesan Grab lalu mendapatkan driver, pelanggan sudah bisa langsung tahu nama, wajah dan nomor telepon driver yang akan mengantar pelanggan atau pesanan. Hal ini amat sangat meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan jasa ojek berbasis online ini, karna kita tidak perlu takut terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, jikalau terjadi hal itu maka dapat diadukan ke pusat ojek online dengan mengadukan nama, dan nomor telepon dari oknum driver tersebut, salah satu syarat untuk menjadi driver Grab adalah calon driver harus bisa menggunakan *smartphone*, jadi sudah pasti bahwa setiap driver Grab ahli menggunakan *smartphone* dan mengoperasikan aplikasi Grab. Menurut penelitian (Haladi & \*, 2018), menyatakan bahwa beberapa konsumen masih mengeluhkan tentang akun palsu driver. Konsumen merasa tidak yakin karna pada saat pemesanan kebanyakan driver yang datang datanya tidak sesuai dengan data akun di Grab. Seperti, plat kendaraan, wajah dan kendaraan.

***Ketanggapan (Responsiveness)***, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menunjukkan bahwa aplikasi Grab bermanfaat bagi konsumen yang menyukai transaksi secara cepat karna adanya fitur chat online di dalam aplikasi Grab tersebut yang memudahkan komunikasi antara konsumen dan driver. Setelah mendapatkan pelayanan dari Grab konsumen juga bisa memberikan semua saran, kritik dan keluhan terkait pelayann Grab. Menurut (Wardani, 2017), menunjukkan bahwa beberapa driver tidak tepat waktu, untuk layanan pengaduan juga tidak cepat tanggap dalam melayani keluhan atau permasalahan pada konsumen.

***Jaminan dan Kepastian (Assurance)***, adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Maksudnya, seberapa besar pengetahuan driver terhadap rute lokasi dan penggunaan aplikasi google maps serta bagaimana keramahan dan kesopanan driver saat berinteraksi dengan konsumen.

Driver Grab selalu berusaha memberikan layanan terbaik, mereka akan meminta maaf apabila tidak menggunakan jaket perusahaan yang merupakan ciri khas mereka, dan juga ketika mereka telat atau lamban dalam menemukan alamat kita, mereka akan meminta maaf karena telah menunggu lama dan setelah selesai menggunakan jasa mereka pun biasanya memberikan senyuman dan ucapan terima kasih. Menurut *review* dari beberapa pengguna Grab, driver tidak menjalankan protokol kesehatan dengan baik bahkan beberapa driver menyalahi aturan. Seperti tidak menggunakan masker, tidak menyediakan handsanitizer hal tersebut tentunya mengurangi jaminan rasa aman pada konsumen.

*Empati*, memberikan perhatian yang tulus, adanya perhatian yang diberikan oleh driver terkait keselamatan penumpang seperti memastikan bahwa konsumen menggunakan helm dan masker, meminta maaf bila stock masker yang biasa disediakan secara gratis habis. Perhatian yang diberikan tanpa membedakan jenis kelamin, suku dan agama. Serta waktu pengopersian Grab memberikan kepuasan kepada konsumen. Terkait dengan penggunaan akun palsu maka banyak driver yang tidak diberikan training terkait pelayanan yang baik, sehingga kebanyakan dari pengguna akun palsu tersebut tidak memberikan rasa empati kepada konsumen. Seperti tidak mengucapkan maaf saat terlambat.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Untuk memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah yang timbul berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan. Masalah-masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pengguna Grab secara silmutan dan parsial?
2. Dimensi mana dari kualitas pelayanan jasa yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Grab?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pengguna Grab secara silmutan dan parsial.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Grab.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

➤ **Bagi Peneliti**

Dapat membuka wawasan bagi peneliti tentang penelitian yang bersifat alamiah mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Gocar di Kota Palembang.

➤ **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat dijadikan bahan referensi dan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

➤ **Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in public transport operations. *SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN PUBLIC TRANSPORTS*, 25(4), 531–549.  
<https://doi.org/10.1504/IJSOM.2016.080279>
- Aryani, Y. (2018). PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK.
- Aspiani. (2017). Опыт аудита обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации по разделу «Эпидемиологическая безопасность» No Title. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online Di Kota Makassar*, 4, 9–15.
- Bustam, Nur Syamsu, Nurfajriani, Izmalinda, T. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB-BIKE*, 18(1), 30–44.  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1096>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haladi, A. Y., & \* A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Di Kota Surabaya. *Pengaruh Kualitas LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI GOJEK DI KOTA SURABAYA*, 5(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.21274/an.2018.5.1.358-375>
- Isra, J. M., & Trenggana, A. F. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Uber Car (Studi Pada Konsumen Uber di Kota Bandung). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UBER CAR (Studi Pada Konsumen Uber Car Di Kota Bandung)*, 4(3), 2922–2929.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles Of Marketing* (17th ed.). England.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (17th ed.). England: Pearson Education Ltd.
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (2008). *Sampling Of Population : Method and Application* (4th ed.). Canada: Jhon Wiley & Sons.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Narimawati, U. (2010). *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Genesis.
- Noor, J. (2016). *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. jakarta: kencana.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia PustakaUtama.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan transportasi online gojek terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa/i administrasi niaga politeknik negeri sriwijaya. *Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v7i1.900>
- Rochaety, E. (2007). *Metode Penelitian dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Route, C. C., & Mireku, D. O. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction of Public Transport on. *Service Quality and Customer Satisfaction of Public Transport on Cape Coast-Accra Route, Ghana*, 4(18), 142–149.
- Simamora, B. (2013). *panduan riset perilaku konsumen*. jakarta: PT.Gramedia PustakaUtama.
- Soromi, R. K., Pelleng, F. A. O., & Kalangi, J. A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 9(1), 19. <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23527.19-27>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. jogjakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2008). *Metodelogi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.
- Wardani, tri ulfa. (2017). *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis jasa Transportasi Gojek*.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. jogjakarta: ekonisia.

## DAFTAR REFERENSI INTERNET

[\(https://www.sipitek.com/aplikasi-ojek-online/\)](https://www.sipitek.com/aplikasi-ojek-online/)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>

<https://www.grab.com/id/driver/drive>