

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DI  
KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG  
DILIHAT DARI JENJANG PENDIDIKAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Salmun Kaulan MR**

**Nomor Induk Mahasiswa : 06051381320009**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2018**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DI  
KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG  
DILIHAT DARI JENJANG PENDIDIKAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Salmun Kaulan MR**

**Nomor Induk Mahasiswa : 06051381320009**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2018**

**PERSPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DI  
KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG  
DILIHAT DARI JENJANG PENDIDIKAN**

**SKRIPSI**

**Oleh**

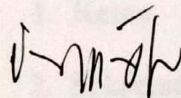
**Salmun Kaulan MR**

**Nomor Induk Mahasiswa : 06051381419062**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Mengesahkan**

**Pembimbing 1,**



**Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd  
NIP.196312211989112001**

**Pembimbing II,**



**Drs. Emil El Faisal, M.Si  
NIP. 196812211994121001**

**Mengetahui**

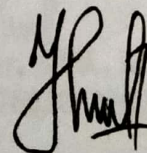
**Ketua Jurusan**

**Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**Dr. Farida, M.Si  
NIP. 196009271987032002**

**Ketua Program Studi PPKn**



**Kurnisar S.Pd., M.H  
NIP.197603052002121011**

**KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA  
PALEMBANG DILIHAT DARI JENJANG  
PENDIDIKAN**

Oleh:

**Salmun Kaulan MR**

**Nomor Induk Mahasiswa 06051381419062**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

**Telah diujikan dan lulus pada:**

Hari : Jum'at

Tanggal : 20 Juli 2018

**TIM PENGUJI**

1. Ketua : Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd.

2. Sekretaris : Drs. Emil El Faisal, M.Si.

3. Anggota : Drs. Alfiandra, M.Si.

4. Anggota : Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.

5. Anggota : Kurnisar, S.Pd., M.H.

Indralaya, Agustus 2018

Mengetahui  
Ketua Program Studi,

Kurnisar, S.Pd., M.H.

NIP. 197603052002121011

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi *online* di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini kuantitatif serta populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang yaitu masyarakat yang menggunakan jasa transportasi *online*, populasi pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenjang pendidikan yang berjumlah 867 orang. Pengambilan sampel menggunakan *proportioned stratified random sampling* serta menentukan jumlah dengan penarikan sampel tingkat kesalahan 5% dari populasi penelitian, yaitu dengan jumlah 215 orang terdiri dari SD 19 orang, SMP 33 orang, SMA 118 dan perguruan tinggi 45 orang. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yang menggunakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangible*) kehandalan (*reliability*), respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi dan kuesioner. Berdasarkan analisis dan pembahasan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan dari masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi, sedang dan rendah terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi online di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Persepsi masyarakat dengan jenjang pendidikan SD dengan persentase 57.10%, SMP 61.05%, SMA 67.48%, dan perguruan tinggi 72.66%. Artinya semakin tinggi jenjang pendidikan, maka semakin tinggi pula nilai yang didapatkan.

**Kata-kata kunci:** Persepsi masyarakat, kualitas pelayanan jasa transportasi online, jenjang pendidikan