

**MODEL REGRESI LOGISTIK ORDINAL
UNTUK MEMPREDIKSI TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA OJEK KAMPUS**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Matematika**

**Oleh:
RENI INDRI ARTATI
NIM. 08011381722094**



**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**MODEL REGRESI LOGISTIK ORDINAL
UNTUK MEMPREDIKSI TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA OJEK KAMPUS**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Matematika**

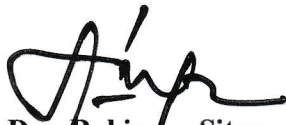
Oleh

**RENI INDRI ARTATI
NIM. 08011381722094**

Indralaya, Januari 2022

Pembimbing Kedua

Pembimbing Utama



Drs. Robinson Sitepu, M.Si
NIP.19581201 198503 1002



Dr. Dian Cahyawati S., M.Si
NIP.19730321 200012 2001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Matematika**



Drs. Sugandi Yahdin, M.M
NIP. 19580727 198603 1003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Reni Indri Artati

NIM : 08011381722094

Fakultas/Jurusan : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam/Matematika

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan karya ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar ke sarjanaan strata (S1) dari Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain. Semua informasi yang dimuat dalam skripsi ini yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis dengan benar. Semua isi dari skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Indralaya, 7 Februari 2022

Penulis



Reni Indri Artati
NIM.08011381722094

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas akademik Universitas Sriwijaya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Reni Indri Artati
NIM : 08011381722094
Fakultas/Jurusan : MIPA/Matematika
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya “Model Regresi Logistik Ordinal untuk Memprediksi Tingkat Kepuasan Pengguna Ojek Kampus”. Dengan hak bebas *royalty* non-eksklusive ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih, edit/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir atau skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Indralaya, 7 Februari 2022

Yang menyatakan,



Reni Indri Artati
NIM. 08011381722094

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.”

(Q.S Baqarah: 153)

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan.”

(HR Tirmidzi)

**Skripsi ini kupersembahkan
kepada:**

- **ALLAH SWT**
- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Kakek dan Nenek Tercinta**
- **Saudariku**
- **Keluargaku**
- **Dosenku**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Teman Seperjuanganku**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad saw. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Model Regresi Logistik Ordinal untuk Memprediksi Tingkat Kepuasan Pengguna Ojek Kampus**”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, yaitu Bapak **Rohadi** dan Ibu **Yaning** yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang, mendidik, menasehati, memberikan motivasi, semangat serta doa yang selalu dipanjatkan pada Allah agar penulis senantiasa diberikan kelancaran serta keberhasilan dalam menyusun tugas akhir ini. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini juga tak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Drs. Sugandi Yahdin, M.M** selaku Ketua Jurusan Matematika FMIPA Universitas Sriwijaya.
2. Ibu **Dr. Dian Cahyawati Sukanda, M.Si** selaku Dosen Pembimbing Utama dan Sekertaris Jurusan Matematika yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, kritik dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Bapak **Drs. Robinson Sitepu, M.Si** selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang juga meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, kritik serta saran kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu **Dr. Evi Yuliza, M.Si** selaku Ketua Tim Penguji yang telah meluangkan waktu dan memimpin jalannya seminar serta siding skripsi ini.
5. Ibu **Anita Desiani, M.Kom** selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Sekretaris Tim Penguji yang telah memberikan saran, motivasi, serta memberikan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Ibu **Oki Dwipurwani, M.Si** dan Bapak **Dr. Bambang Suprihatin, M.Si** selaku Dosen Penguji yang telah memberikan tanggapan, kritik, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh **Staf Dosen Jurusan Matematika FMIPA Universitas Sriwijaya** yang telah membantu selama proses perkuliahan.
8. Bapak **Irwansyah** dan Ibu **Hamidah** selaku admin Jurusan Matematika FMIPA Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis dalam proses administrasi selama masa perkuliahan.
9. Kakek **Bonandi (alm)** dan Nenek **Warni** yang telah merawat, mendidik, memberikan kasih sayang, nasehat, doa, serta semangat kepada penulis.
10. Kakek **Wasingun (alm)** dan Nenek **Sukinem (almh)** yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, doa, serta dukungan kepada penulis.
11. Saudariku tersayang **Reva Astrianti F** yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan kepada penulis.

12. Paman dan bibi tersayang **Sulaisah, Sutrisno, Depi Supajar, S.Pd, Watno, Muslimah Wati, Anwar, Eva Yanti, Dwi Suwarni, S.Pd, Siis Linasari,** dan **Mujiono** yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
13. Sepupu tersayang **Miftakhul Jannah Azzuhroh, M. Lukmanul Hakim, Riyan Ramdani, Nikia Citra Dania, Nadim Ahmad Atallah, Ikhwan Fahry Saputra, Faiq Al Muzabir, Zidan Pandu Dwi P,** dan **Desti Mulina** yang telah memberikan semangat serta doa untuk penulis.
14. Sahabat-sahabatku **Rina Agustin, Sundari, Rohmawati, Siti Napsiah, Dewi Agustina, Ayu Mustika, Siti Nuraini, Reni Destriyanti, Gaby Wilanda T, Sumariana,** dan **Durotul Afifah** yang selalu ada dan telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan kepada penulis.
15. Teman-teman seperjuangan **Angkatan 2017** atas kebersamaan dalam menuntut ilmu di Jurusan Matematika FMIPA Universitas Sriwijaya.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membatu penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala nasehat, bimbingan, dukungan, semangat, serta doa dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Indralaya, Januari 2022

Penulis

**ORDINAL LOGISTIC REGRESSION MODEL
TO PREDICATE SATISFACTION LEVEL
CAMPUS MOTORCYCLE TAXI USERS**

**By :
Reni Indri Artati
08011381722094**

ABSTRACT

The purpose of this study was to obtain a logistic regression model to predict the level of satisfaction of campus motorcycle taxi users and to determine the independent variable that significantly influence the level of satisfaction of campus motorcycle taxi users "UNSRI BIKE". The method used is ordinal logistic regression analysis with five independent variables, namely physical evidence, reliability, responsiveness, service quality "RIDE", and service quality "FOOD". The population in this study were undergraduate students at Sriwijaya University, Indralaya Campus, who used campus motorcycle taxis. The size of the population in this study is unknown so that purposive sampling technique was used for sampling and the sample size was 96 respondents. The data used are primary data obtained from distributing questionnaires. The results of the ordinal logistic regression analysis of the satisfaction level of campus motorcycle taxi users indicate that the factor that has a significant influence is the service quality variable "RIDE". Based on the odds ratio value, campus motorcycle taxi users who stated that they were quite good atThe responsiveness variable has the opportunity to be satisfied with the campus motorcycle taxi service 3,754 times than the motorcycle taxi users who state that they are not very good with the responsiveness of the campus motorcycle taxi. The level of suitability of the prediction results of the ordinal logistic regression is 67,7%. It means that the model is not good enough to predict the satisfaction level of campus motorcycle taxi users at Sriwijaya University, Indralaya campus.

Keywords: *Ordinal Logistic Regression, Satisfaction Level, Campus Motorcycle Taxi, Odds Ratio*

**MODEL REGRESI LOGISTIK ORDINAL
UNTUK MEMPREDIKSI TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA OJEK KAMPUS**

**Oleh :
Reni Indri Artati
08011381722094**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh model regresi logistik untuk memprediksi tingkat kepuasan pengguna ojek kampus dan mengetahui variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna ojek kampus “UNSRI BIKE”. Metode yang digunakan adalah analisis regresi logistik ordinal dengan lima variabel bebas, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kualitas layanan “*RIDE*”, dan kualitas layanan “*FOOD*”. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya yang menggunakan ojek kampus. Ukuran populasi dalam penelitian ini tidak diketahui sehingga digunakan teknik *purposive sampling* untuk pengambilan sampel dan ukuran sampel sebanyak 96 responden. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Hasil analisis regresi logistik ordinal tingkat kepuasan pengguna ojek kampus menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel kualitas layanan “*RIDE*”. Berdasarkan nilai *odds ratio*, pengguna ojek kampus yang menyatakan cukup baik pada variabel daya tanggap memiliki peluang merasa puas terhadap pelayanan ojek kampus 3,754 kali daripada pengguna ojek yang menyatakan sangat tidak baik terhadap daya tanggap pada ojek kampus. Tingkat kesesuaian hasil prediksi model regresi logistik ordinal adalah sebesar 67,7%. Hal itu berarti model belum cukup baik untuk memprediksi tingkat kepuasan pengguna ojek kampus di lingkungan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.

Kata Kunci: Regresi Logistik Ordinal, Tingkat Kepuasan, Ojek Kampus, Rasio

Kecenderungan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Regresi Logistik	5
2.2 Regresi Logistik Ordinal	6
2.2.1 Rasio Kecenderungan atau Kesamaan (<i>Odds Ratio</i>)	8
2.2.2 Penduga Parameter	9
2.2.3 Uji Model Regresi Logistik	12
2.2.4 Uji Kecocokan Model	13
2.2.5 Interpretasi Data	14
2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	14

2.4 Populasi dan Sampel.....	16
2.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.6 Ojek Kampus	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Waktu dan Tempat.....	21
3.2 Alat	21
3.3 Metode Penelitian	21
3.3.1 Sumber Data Penelitian	21
3.3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.3.3 Variabel Penelitian.....	22
3.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	23
1. Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> atau Bukti Fisik (X_1)....	24
2. Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> atau Kehandalan (X_2).25	
3. Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap (X_3)	26
4. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan “ <i>RIDE</i> ” (X_4)	26
5. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan “ <i>FOOD</i> ” (X_5) ..	27
6. Uji Reliabilitas Kuesioner	27
3.4 Analisis Data Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi Responden	30
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	30
4.1.2 Asal Fakultas.....	31
4.1.3 Tahun Masuk	32
4.1.4 Penggunaan Layanan “ <i>RIDE</i> ”	32
4.1.5 Penggunaan Layanan “ <i>FOOD</i> ”	33
4.1.6 Terakhir Menggunakan Ojek Kampus.....	35
4.2 Deskripsi Variabel	35
4.2.1 Hubungan Variabel <i>Tangibles</i> atau Bukti Fisik (X_1) dengan Tingkat Kepuasan	35

4.2.2 Hubungan Variabel <i>Reliability</i> atau Keandalan (X_2) dengan Tingkat Kepuasan.....	36
4.2.3 Hubungan Variabel <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap (X_3) dengan Tingkat Kepuasan	37
4.2.4 Hubungan Variabel Kualitas Layanan “ <i>RIDE</i> ” (X_4) dengan Tingkat Kepuasan	38
4.2.5 Hubungan Variabel Kualitas Layanan “ <i>FOOD</i> ” (X_5) dengan Tingkat Kepuasan	39
4.3 Model Regresi Logistik Ordinal	40
4.4 Uji Model Regresi Logistik	43
4.4.1 Uji Serentak	43
4.4.2 Uji Parsial	44
4.5 Uji Kecocokan Model.....	45
4.6 Interpretasi Model Regresi Logistik Ordinal	45
4.7 Kesesuaian Hasil Prediksi Model dengan Kenyataan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Bebas (X) dan Indikator yang Membentuk Variabel.....	23
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> atau Bukti Fisik Secara Manual	24
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> atau Bukti Fisik.....	25
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> atau Kehandalan.....	25
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap	26
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan “RIDE”	26
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan “FOOD”.....	27
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	28
Tabel 4.1 Deskripsi Statistik untuk Variabel Bukti Fisik	35
Tabel 4.2 Deskripsi Statistik untuk Variabel Kehandalan	36
Tabel 4.3 Deskripsi Statistik untuk Variabel Daya Tanggap.....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Statistik untuk Variabel Kualitas Layanan “RIDE”	38
Tabel 4.5 Deskripsi Statistik untuk Variabel Kualitas Layanan “FOOD”.....	39
Tabel 4.6 Nilai Estimasi Parameter untuk Model Tingkat Kepuasan Pengguna Ojek Kampus	41
Tabel 4.7 Uji Serentak.....	43
Tabel 4.8 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	44
Tabel 4.9 <i>Odds Ratio</i>	45
Tabel 4.10 Kesesuaian Hasil Prediksi Model Regresi Logistik Ordinal.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas	31
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk	32
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Layanan “ <i>RIDE</i> ”	33
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Layanan “ <i>FOOD</i> ”	33
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Menggunakan Ojek Kampus	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 Data Kuesioner	57
Lampiran 3 Data SPSS.....	63
Lampiran 4 Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Regresi logistik merupakan sebuah pendekatan yang dapat digunakan untuk membuat model prediksi seperti regresi linier. Analisis regresi logistik ordinal merupakan salah satu metode statistika yang menggambarkan hubungan antara suatu variabel terikat (Y) dengan lebih dari satu variabel bebas (X) dimana variabel terikat lebih dari dua kategori dan skala pengukuran bersifat ordinal. Metode kemungkinan nilai maksimum (*Maximum Likelihood Estimator/MLE*) merupakan metode yang digunakan untuk menaksir parameter-parameter model regresi logistik. MLE memberikan nilai estimasi parameter dengan memaksimalkan fungsi *Likelihood*. Model yang telah diperoleh perlu diuji signifikansinya dengan melakukan pengujian statistik antara lain uji parsial dan uji serentak (Pentury *et al.*, 2016). Regresi logistik digunakan secara luas, misalnya pada pemasaran seperti prediksi kecenderungan pelanggan untuk membeli suatu produk atau berhenti berlangganan, serta dapat digunakan juga untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa.

Saat ini, bisnis jasa dalam kehidupan masyarakat sangat beragam. Bisnis jasa merupakan salah satu bisnis dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan konsumen sangatlah tergantung pada harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan

oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian barang atau jasa, pengalaman ketika mengonsumsi barang atau menggunakan suatu jasa, serta pengalaman orang-orang terdekat saat mengonsumsi barang atau menggunakan jasa tersebut (Indrasari, 2019). Salah satu bisnis jasa yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis ojek *online*.

Saat ini, internet sangat berpengaruh bagi warga masyarakat dalam menjalani kehidupan, seperti pada bidang ekonomi, pendidikan, maupun transportasi. Peluang tersebut yang menjadikan pendiri bisnis ojek menghadirkan ojek berbasis online, karena pemesanan berbasis aplikasi yang mudah didownload oleh pengguna smartphone (Tumuwe *et al.*, 2018).

Selain di lingkungan masyarakat biasa, kehidupan kampus juga cenderung memerlukan alat transportasi. Oleh karena itu, banyak pebisnis jasa yang menyediakan layanan ojek online di area kampus untuk menunjang kebutuhan transportasi mahasiswa. Layanan ojek online ini biasanya disebut dengan nama ojek kampus yang pemesanannya dapat dilakukan melalui media sosial.

Salah satu penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan, antara lain penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api jarak jauh dan kereta api lokal non KRL terhadap kualitas pelayanan di stasiun Jakarta Kota yang dilakukan oleh Albana pada tahun 2013. Hasil penelitian berdasarkan nilai odds ratio yang diperoleh dari 200 responden pengguna jasa menilai bahwa pelayanan di stasiun Jakarta Kota pada skala “sangat baik” memiliki nilai paling tinggi dibandingkan 3 skala lainnya.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan, regresi logistik ordinal dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan, namun belum ada penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna ojek kampus khususnya di wilayah Sumatera Selatan. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna ojek kampus menggunakan regresi logistik ordinal sehingga akan dihasilkan model regresi logistik ordinal.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana model regresi logistik ordinal tingkat kepuasan pengguna ojek kampus?
2. Faktor apa yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna ojek kampus?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya angkatan 2017-2019 yang menggunakan ojek kampus.
2. Ojek Kampus yang digunakan untuk penelitian ini adalah “UNSRI BIKE”.
3. Peneliti mengamati tingkat kepuasan pengguna ojek kampus di lingkungan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya berdasarkan lima faktor, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kualitas layanan “*RIDE*”, dan kualitas layanan “*FOOD*”.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Membentuk model regresi logistik ordinal tingkat kepuasan pengguna ojek kampus di lingkungan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.
2. Mendapatkan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna ojek kampus di lingkungan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Sebagai masukan kepada penyedia jasa ojek kampus untuk meningkatkan kualitas pelayanan ojek kampus di lingkungan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.
2. Sebagai tambahan rujukan penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang dianalisis menggunakan regresi logistik ordinal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, F. D. 2016. Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan : Studi Tentang Ojek Online “ Go-Jek ” Di Jakarta. *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*. Vol 46(1).
- Hosmer, D. W. & S. Lomeshow. 2000. *Applied Logistic Regression Second Edition*. John Wiley & Sons Inc: New York.
- Imaslihkah, S., Ratna, M., & Ratnasari, V. 2013. Analisis Regresi Logistik Ordinal terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Predikat Kelulusan Mahasiswa S1 di ITS Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni Pomits*, Vol 2(2).
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press: Surabaya.
- Pentury, T. Salmon, N. A. dan Riana, W. 2016. Analisis Regresi Logistik Ordinal (Studi kasus: Akreditasi SMA di Kota Ambon). *Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*. Vol 10(1).
- Siyoto, S. & A. Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing: Yogyakarta.
- Syahrums. & Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media:Bandung.
- Tampil, Y. A., Komalig, H., & Langi, Y. 2017. Analisis Regresi Logistik Untuk Menentukan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) Mahasiswa FMIPA Universitas Sam Ratulangi Manado. *Journal of Dedicators Community Jurnal* . Vol 6(2).
- Tjibtono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tumuwe, R. 2018. Pengguna Ojek Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Holistik*. (21A).
- Zahra, R. R. dan Nofha, R. 2018. Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit Di Kota Bandung. *Jurnal Lontar*. Vol 6.
- Zahrowati, S. F. dan Suparwati. 2018. Kualitas Pelayanan Harga dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Perawatan Wajah De Lovely di Surabaya. *Jurnal Bisnis Indonesia*. Vol 9(2).