

UNIVERSITAS GUNADARMA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM BENTUK KOMUNIKASI
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI OJEK ONLINE***

(STUDI KASUS PADA PENGGUNA GOJEK DI JAKARTA)

Nama : Imanuel Felidra
NPM : 17815668
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Pembimbing : Dr.Kiayati Yusriah

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapaian Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Universitas Gunadarma

2018

LEMBAR PERSEMBAHAN

Penulisan ilmiah ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang sudah memberikan arti kesabaran dan perjuangan dalam kehidupan dunia namun tak lupa dengan urusan akhirat serta seluruh teman-teman saya yang selalu support dikala senang dan saat saya terjatuh untuk bangkit bersama.

“Tidak ada penelitian yang sempurna karena penelitian yang baik adalah yang selesai, make it happen !” -katanuel

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Mahaesa yang telah memberikan berkat, anugerah dan karunia yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.

Penulisan Ilmiah ini disusun guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Sarjana pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma. Adapun judul Penulisan Ilmiah ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam bentuk komunikasi digital Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pengguna GO-JEK di Kota Jakarta)

Walaupun banyak kesulitan yang penulis harus hadapi ketika menyusun Penulisan Ilmiah ini, namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya tugas ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. E.S Margianti, SE, MM selaku Rektor Universitas Gunadarma.
2. Dr. Nuriyati Samatan, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma.
3. Dr. Ir. Kiayati Yusriyah, MM, MIKom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma juga sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan karya penulisan skripsi ini.
4. Dr. Edi Sukirman, Ssi, MM selaku Kepala Bagian Sidang Ujian.
5. Kepada kedua orangtua penulis Bapak Dahris Ritonga dan Ibu Murni Sapama Saragih, penulis mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan semangat yang mereka berikan.

6. Kepada kelas 4MA 03, yang sudah bisa menerima penulis, berbagi suka, duka, dan canda tawa bahkan sampai emosi, penulis mengucapkan terima kasih.
7. Kepada teman-teman pengurus komunitas Gojek Jakarta, penulis mengucapkan terima kasih atas semangat dan canda tawa yang kalian berikan.
8. Serta berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Penulisan Ilmiah ini, yang tidak bisa penulis sebut satu per satu.

Akhir kata, hanya kepada Tuhan jualah segalanya dikembalikan dan penulis sadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, disebabkan karena berbagai keterbatasan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menjadi perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 1 February 2019

Imanuel Felidra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Konsep	5
2.2 Menentukan Kualitas Pelayanan	6
2.3 Kepuasan Konsumen.....	9
2.4 Konseptualisasi Kepuasan Pelanggan	10
2.5 Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	11
2.6 Kajian Terdahulu.....	12
2.7 Strategi Komunikasi	15

2.8 Landasan Teoritis	17
2.9 Kerangka Pemikiran	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	22
3.1.1 Metode Penelitian	22
3.2 Paradigma Penelitian	23
3.3 Objek Penelitian	24
3.4 Sumber Data	24
3.4.1 Data Primer	24
3.4.2 Data Sekunder	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.1 Kuesioner	25
3.6 Populasi	26
3.7 Sampel	27
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas	28
3.9 Analisis Regresi Sederhana	29
3.10 Uji Asumsi Klasik	30
3.10.1 Uji Autokorelasi	30
3.10.2 Uji Normalitas	32
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	32
3.11 Uji Koefisien Determinasi (R square)	33
3.12 Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F)	33

3.13 Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis	35
4.1.1 Deskripsi Responden	35
4.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
4.1.2.1 Uji Validitas	39
4.1.2.2 Deskripsi Reabilitas	44
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.1.3.1 Uji Autokorelasi	45
4.1.3.2 Uji Normalitas	48
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	52
4.1.5 Uji Hipotesis	53
4.2 Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.6 Kajian Terdahulu	13
Tabel 2.9 Kerangka Pemikiran	21
Tabel 3.5.1 Kuesioner	26
Tabel 3.8.1 Uji Reliabilitas	29
Tabel 3.9 Analisis Regresi Sederhana	30
Tabel 3.10.1 Uji Autokorelasi	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.2 Jenis Pekerjaan Responden.....	36
Tabel 4.3 Usia Responden.....	37
Tabel 4.4 Uji validitas variable X.....	39
Tabel 4.5 Uji validitas variable Y	43
Tabel 4.6 Hasil pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokolerasi	46
Tabel 4.8 Tabel Durbin-Watson	47
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Sederhana	52
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Diagram Pie Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 4.2 Diagram Pie Jenis Pekerjaan Responden	37
Gambar 4.3 Diagram Pie Jenis Umur Responden	38
Gambar 4.2 Diagram Pie Jenis Pekerjaan Responden	37