

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kenyamanan Armada Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Online Grab Di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung)” ini ditulis oleh Siti Noer Soadiyah Zulfitri NIM 12405173116, pembimbing Nadia Roosmalita Sari,S.Pd.,M.Kom

Penelitian ini dilatar belakangi oleh jasa ojek online Grab menjadi pionir layanan ojek berbasis aplikasi mobile melalui layanannya. Dengan ini, pengguna aplikasi Grab cukup memesan ojek melalui aplikasi mobile secara online dan nantinya akan dijemput oleh supir ojek yang merespon pesanan pengguna atau calon penumpang. Transaksi pembayaran dilakukan saat pengguna sampai ke tujuan kepada supir ojek. Tarif yang dikenakan bervariasi berdasarkan jarak yang ditempuh Transportasi ojek online ini sangat membantu mahasiswa/i IAIN Tulungagung dalam melakukan perjalanan menuju tempat yang diinginkan ataupun memesan makanan. Adapun indikator keterkaitan yang digunakan dalam penelitian ini adalah harga, ketepatan waktu, dan kenyamanan armada dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen jasa ojek online grab.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah 1) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 2) Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 3) Apakah kenyamanan armada berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 4) Apakah harga, ketepatan waktu, kenyamanan armada, berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen jasa ojek online grab di kampus IAIN Tulungagung yang diuji secara simultan harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada.

Metodologi yang digunakan pada pengambilan sampel adalah cluster sampling dengan jumlah sampel yang diperlukan adalah 115 responden yang berasal dari penyebaran kuesioner melalui google formulir. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebar pada responden mahasiswa IAIN Tulungagung. Data kuesioner dianalisis menggunakan SPSS 23.0 dengan melakukan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas residual, uji multikolinearitas), uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi berganda, uji hipotesis (Uji F, Uji T), uji koefisien Determinasi,

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada. Penelitian yang dilakukan secara simultan memberikan hasil bahwa harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen jasa ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung total pengaruh sebesar 74,4% dan 25,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Grab, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Price, Timeliness and Fleet Convenience on Consumer Satisfaction of Grab's Online Ojek Services (Study of Students Using Online Ojeks Grab at the Tulungagung State Islamic Institute)" was written by Siti Noer Soadiyah Zulfitri NIM 12405173116, supervisor Nadia Roosmalita Sari, S.Pd.,M.Kom

This research is motivated by the online motorcycle taxi service Grab being a pioneer in mobile application-based motorcycle taxi services through its services. With this, Grab application users simply order an ojek via the mobile application online and will later be picked up by an ojek driver who responds to user orders or prospective passengers. Payment transactions are made when the user arrives at the destination to the ojek driver. The rates charged vary based on the distance traveled. This online motorcycle taxi is very helpful for IAIN Tulungagung students in traveling to the desired place or ordering food. The linkage indicators used in this study are price, timeliness, and fleet comfort in determining the level of consumer satisfaction for online grab motorcycle taxi services.

The formulation of the problem in this study is 1) Does the price affect consumer satisfaction. 2) Does timeliness affect consumer satisfaction. 3) Does the comfort of the fleet affect customer satisfaction. 4) Does the price, timeliness, fleet comfort, simultaneously affect the level of customer satisfaction. This study aims to determine: The effect of price, timeliness and comfort of the fleet on consumer satisfaction of online grab motorcycle taxi services at the IAIN Tulungagung campus which was tested simultaneously for price, timeliness and fleet comfort.

The methodology used in the sampling is cluster sampling with the required number of samples is 115 respondents who come from distributing questionnaires through google forms. This study uses a quantitative approach with the type of associative research. In this study, the data used were primary data obtained from questionnaires distributed to IAIN Tulungagung student respondents. Questionnaire data were analyzed using SPSS 23.0 by conducting validity tests, reliability tests, classical assumption tests (residual normality test, multicollinearity test), heteroscedasticity test, autocorrelation test, multiple regression test, hypothesis testing (F test, T test), coefficient of determination test,

The results of this study indicate that partially the variables that affect customer satisfaction include price, timeliness and fleet comfort. Research conducted simultaneously gives the results that price, timeliness and comfort of the fleet affect the level of consumer satisfaction of online grab motorcycle taxi services for IAIN Tulungagung students, the total effect is 74.4% and 25.6% is influenced by other variables not examined by researchers.

Keywords: *Service Quality, Grab, Consumer Satisfaction*