



TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN DRIVER GOJEK UNTUK MENCAPAI
KEPUASAN PELANGGAN**

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Oleh :

Yunita Lia Utami

14030114060006

PROGRAM STUDI DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2019

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Yunita Lia Utami
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030114060006
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pati, 9 Juni 1996
4. Jurusan / Program Studi : D-3 Hubungan Masyarakat
5. Alamat : DS. Kedung Bulus RT 002/002, Pati

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

Kualitas Pelayanan Driver GOJEK untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 29 Agustus 2019

Pembuat Pernyataan;

Yunita Lia Utami
NIM. 14030114060006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Driver GOJEK untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan

Nama Penyusun : Yunita Lia Utami

NIM : 14030114060006

Program Studi : D III – Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII Hubungan Masyarakat..

Semarang, Agustus 2019

Dekan

Wakil Dekan I Bidang Akademik




Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Po

NIP. 19640827.199001.1.001

NIP. 19690822.1994031.1.002

Dosen Pembimbing

1. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si
NIP. 197508312002121002



Dosen Penguji

1. Primada Qurrota Ayun, S.I.Kom, M.A
NIP.H.7.19881019.2018072001



MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO

-Kamu yang mengejar waktu, atau kamu dikejar waktu-

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT sehingga rahmat dan berkah dilimpahkan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Driver GOJEK untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan” ini bisa terselesaikan dengan lancar dan baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Maka dari itu, perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunianya pada penulis, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Sumari dan Ibu Suparmi terimakasih untuk kasih dan materi yang selalu utuh yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan Tugas Akhir ini, yang telah sabar memberikan bimbingan dan nasehat selama pelaksanaan dan penulisan Tugas Akhir, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Dra. Sri Budi Lestari, S.U. selaku Dosen Wali Terimakasih atas Bimbingan dan arahnya.
6. Primada Qurrota Ayun, S. I.Kom selaku Dosen Penguji terima kasih atas bimbingan, dan memberikan saya arahan untuk saya.
7. Teman-teman PR 2014 yang sudah melangkah lebih dulu terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalananku.

NAMA : YUNITA LIA UTAMI

NIM : 14030114060006

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN DRIVER GOJEK UNTUK
MENCAPAI KEPUASAN PELANGGAN**

ABSTRAK

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang transportasi, GOJEK mendapat banyak kendala dalam pelayanannya pada para pengguna jasanya. Tidak jarang juga ditemukan kendala yang membuat pelanggan kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh GOJEK, sehingga timbul keluhan dari para pelanggan. Untuk menyikapi hal tersebut penelitian ini ingin mengetahui tentang pelayanan Driver Gojek yang terkait dengan kualitas dan pelayanannya. Teori yang digunakan Penelitian ini menggunakan 5 dimensi utama penentu kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2009:14) meliputi : Bukti langsung (*tangibels*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan alat pengumpulan data kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* dengan sampel 40 orang responden pelanggan Gojek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan keluhan Driver Gojek menunjukkan : Reliability (keandalan) 60%, Responsiveness (daya tanggap) 55%, Assurance (Jaminan) 85%, Tangibels (bukti fisik) 65%, dari presentase data temuan lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keluhan Driver Gojek, baik dari sisi keandalan, daya tanggap, jaminan maupun bukti fisik, semuanya menunjukkan angka presentase kualitas yang tinggi , Dengan demikian petugas Driver Gojek dari sisi yang dinilai para Responden dapat dikatakan berada dalam presentase yang tinggi. Sementara dari sisi empati hanya menunjukkan presentase sebesar 50%, angka ini dapat diinterpretasikan relatif Driver cukup berempati pada keluhan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Gojek

NAME : YUNITA LIA UTAMI

NIM : 14030114090089

TITLE : THE QUALITY OF GOJEK DRIVER SERVICES TO ACHIEVE COSTOMER SATISFACTIONS

ABSTRACT

As a company engaged in the field of transportation, GOJEK encountered many obstacles in its service to its service users. Not infrequently, obstacles were found that made customers disappointed with the services provided by GOJEK, so that complaints from customers arose. about Gojek Driver services related to quality and service. Theory used This study uses 5 main dimensions of service quality determinants, according to Zeithaml, Berry, and Parasuraman cited by Tjiptono (2009: 14) include: Direct evidence (tangibels), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance)), and Empathy. This research uses a quantitative descriptive method with a questionnaire data collection tool. The technique used in this research is Accidental Sampling with a sample of 40 Gojek customer respondents.

The results showed that overall the quality of service complaints by Driver Gojek showed: Reliability (reliability) 60%, Responsiveness (responsiveness) 55%, Assurance (Guarantee) 85%, Tangibels (physical evidence) 65%, the percentage of field findings showed that Driver Gojek complaint service quality, both in terms of reliability, responsiveness, guarantees and physical evidence, all show high percentage percentage of quality, Thus Gojek Driver officers from the side assessed by Respondents can be said to be in high percentage. While in terms of empathy only shows a percentage of 50%, this figure can be interpreted relatively Driver enough to empathize with customer complaints.

Keyword: Quality, Service, Achievement, Gojek,

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Keluhan Driver Gojek” yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang Diploma 3 Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Keluhan Driver Gojek. Adapun BAB dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, kerangka teori, definisi konseptual, definisi operasional, dan metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB II, pada bab ini peneliti menguraikan *company profile* (profil perusahaan) yang diteliti didalamnya menjelaskan visi misi perusahaan, data personalia staf perusahaan, struktur dan diskripsi pekerjaan didalam perusahaan tersebut.

BAB III, bab ini peneliti akan menguraikan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV, bab ini diuraikan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diterapkan kemudian hasilnya dikaitkan dengan teori yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB V, merupakan bab penutup berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk Driver Gojek. Tugas Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan, baik dari penulisan, maupun pembahasan materi penelitian yang disajikan, karena adanya keterbatasan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna sehingga membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaannya. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	Error! Bookmark not defined.i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 DEFINISI KONSEPTUAL	Error! Bookmark not defined.
1.7 DEFINISI OPERASIONAL.....	Error! Bookmark not defined.
1.8 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB II GAMBARAN UMUM GOJEK INDONESIA	 Error! Bookmark not defined.
2.1. Sejarah Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.

2.2.	Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Logo Gojek Indonesia	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Struktur Organisasi Gojek Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.	Deskripsi Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
2.7.	Layanan yang Ditawarkan	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Kualitas Pelayanan Driver GOJEK	Error! Bookmark not defined.
3.3	Analisis Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.2	SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

