

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN KONSUMEN
TAKSI ONLINE (GO-CAR) DI KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat–Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

FANNY WIRYAWAN

B100140157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:
FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN KONSUMEN
TAKSI ONLINE (GO-CAR) DI KOTA SURAKARTA

Disusun oleh:

FANNY WIRYAWAN

B100140157

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Pembimbing Utama,



(Ihwan Susila, SE, M.Si, P.Hd.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FANNY WIRYAWAN**
NIRM : **B 100 140 157**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Konsumen Taksi Online (Go-Car) di Kota
Surakarta**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Penulis,

Fanny Wiryawan

MOTTO

“Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Al-Baqarah : 282)

Barangsiapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah.. barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa2nya dan mendapatkan pahala yang agung” (QS. Ath-Thalaq: 2-4).

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan teruntuk:

1. Kedua orang tuaku, terima kasih atas do'a, nasehat, serta bantuan finansial demi terselesaikannya studiku ini.
2. Keluarga besarku, terima kasih atas perhatian dan kasih sayangnya.
3. Rekan-rekan kuliah Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Almamater

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr, Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Taksi Online (Go-Car) di Kota Surakarta. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat kanbimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, untuk semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menjadi orang yang lebih baik dan bertaqwa.
2. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Imronudin,SE., M,Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

5. Ihwan Susila, SE, M.Si, P.Hd selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan nasehat, semangat dan motivasi, serta doa yang selalu beliau panjatkan untuk saya
8. Saudara-saudaraku yang selalu memberikann semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	6
A. Landasan Teori	6
1. Kepuasan Konsumen	6
2. Keamanan.....	8
3. Kenyamanan.....	11

	4. Harga	14
	B. Penelitian Terdahulu	16
	C. Kerangka Pemikiran	18
	D. Hipotesis.....	19
BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
	A. Ruang Lingkup Penelitian	20
	B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	20
	C. Data dan Sumber Data	23
	D. Metode Pengumpulan Data	23
	E. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel.....	25
	F. Teknik Analisis Data	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
	B. Deskripsi Data	41
	1. Analisis Deskripsi	41
	2. Karakteristik Responden	41
	3. Deskripsi Tanggapan Responden	43
	4. Uji Instrumen Penelitian.....	46
	5. Uji Asumsi Klasik	51
	C. Pengujian Hipotesis	53
	1. Analisis Regresi Linear Berganda	53
	2. Uji F.....	55
	3. Uji t	55

4. Koefisien Determinasi.....	56
D. Pembahasan	57
1. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen	57
2. Pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan konsumen	58
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	59
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Keterbatasan	60
C. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Usia Responden	41
Tabel 4.2	Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4.4	Data Tanggapan Responden tentang Keamanan	44
Tabel 4.5	Data Tanggapan Responden tentang Kenyamanan	44
Tabel 4.6	Data Tanggapan Responden tentang Harga	45
Tabel 4.7	Data Tanggapan Responden tentang Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.8	KMO and Bartlett's Test 1	47
Tabel 4.9	Hasil Uji CFA 1	48
Tabel 4.10	KMO and Bartlett's Test 2	49
Tabel 4.11	Hasil Uji CFA 2	50
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.17	Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	18
---	----

ABSTRAK

Go Car berupaya memenangkan persaingan dengan perusahaan sejenis, sehingga Go-Car terus meningkatkan keunggulan bersaingnya dengan cara meningkatkan memenangkan hati pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik untuk membuat konsumen puas melalui keamanan, kenyamanan dan harga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kenyamanan dan harga terhadap kepuasan konsumen taksi online go-car di Kota Surakarta. Populasi penelitian adalah konsumen Go Car di Surakarta. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen taksi online Go-Car di Kota Surakarta. Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen taksi online Go-Car di Kota Surakarta. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen taksi online Go-Car di Kota Surakarta.

Kata Kunci: keamanan, kenyamanan, harga dan kepuasan

ABSTRACT

Go Car strives to win competition with similar companies, so that Go-Car continues to improve its competitive advantage by increasing winning the hearts of customers by providing good services to make consumers satisfied through security, convenience and price. Purpose of this study to analyze the effect of security, convenience and price on the satisfaction of online go-car taxi customers in Surakarta City. The research population is Go Car consumers in Surakarta. The sampling technique used was accidental sampling with a sample of 100 respondents. Methods of collecting data used a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression. The results of this study that security has a positive and significant effect on the satisfaction customers of Go-Car in Surakarta City. Convenience has a positive and significant effect on the satisfaction customers of Go-Car in Surakarta City. Price has a positive and significant effect on satisfaction customer of Go-Car in Surakarta City.

Keywords: security, convenience, price, satisfaction