

PENGARUH TARIF, PELAYANAN DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH TRANSPORTASI *ONLINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS SWASTA DI KOTA BATAM

SKRIPSI



Oleh :

Nuramaliafitra

150910339

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

PENGARUH TARIF, PELAYANAN DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH TRANSPORTASI *ONLINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS SWASTA DI KOTA BATAM

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh :

Nuramaliafitra

150910339

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 13 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

Materai Rp6.000,00

Nuramaliafitra
150910339

PENGARUH TARIF, PELAYANAN DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH TRANSPORTASI *ONLINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS SWASTA DI KOTA BATAM

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

Oleh :

Nuramaliafitra

150910339

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam, 13 Februari 2019

Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh tarif (X_1), pelayanan (X_2), dan *perceived ease of use* (X_3) terhadap keputusan memilih (Y) transportasi *online* pada mahasiswa Universitas Swasta di Kota Batam. Penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif dan penyebaran data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden, dan kuesioner dalam penelitian ini disebarkan pada responden yang berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan dengan metode *purposive sampling*. Sedangkan untuk mengumpulkan data primer yang digunakan peneliti diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif (X_1), pelayanan (X_2) dan *perceived ease of use* (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih (Y) transportasi *online* pada mahasiswa Universitas Swasta di Kota Batam dan variabel tarif (X_1) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih (Y), variabel pelayanan (X_2) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih (Y), dan variabel *perceived ease of use* (X_3) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih (Y). Secara simultan (bersama-sama) variabel tarif (X_1), pelayanan (X_2), dan *perceived ease of use* (X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memilih (Y) transportasi *online* pada mahasiswa Universitas Swasta di Kota Batam.

Kata kunci : Tarif, Pelayanan, *Perceived Ease Of Use*, Keputusan Memilih.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tariff (X_1), service (X_2), and perceived ease of use (X_3) on the decision to choose (Y) online transportation for private university students in Batam City. This research is a quantitative method research and the distribution of data is done by distributing questionnaires. The sample in this study was 100 respondents, and the questionnaire in this study was distributed to respondents totaling 100 people. Data collection techniques in this study using non probability sampling technique that is sampling techniques that do not provide equal opportunities for each population to be selected as members of the sample and by purposive sampling method. While to collect primary data used by researchers obtained from questionnaires distributed to respondents. Furthermore, the collected data is analyzed by multiple linear regression analysis with the help of the SPSS (Product and Service Solution) calculation tool version 20. The results of this study indicate that rates (X_1), service (X_2) and perceived ease of use (X_3) have an influence positive and significant to the decision to choose (Y) online transportation for Private University students in Batam City and the tariff variable (X_1) partially gives a positive and significant influence on the decision to choose (Y), the service variable (X_2) partially gives a positive and significant influence against the decision to choose (Y), and the variable perceived ease of use (X_3) partially gives a positive and significant influence on the decision to vote (Y). Simultaneously (together) the tariff variable (X_1), service (X_2), and perceived ease of use (X_3) have a positive and significant influence on the decision to choose (Y) online transportation for private university students in Batam City.

Keywords: *Tariff, Service, Perceived Ease Of Use, Decision To Choose.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua, terkhusus bunda Nurbaiti yang telah berjasa besar tak henti melantukan do'a dalam jarak demi kelancaran skripsi maupun hal terbaik lain yang Allah SWT restui;

7. Keluarga Agusmardi, Mashuri, Laili Saidah, Muhammad Habibi, Nadja Muddin, Anita, Desmayenti, Bambang Budi Raharjo, Putri Apriliani serta keluarga besar lain yang namanya tak bisa disebutkan satu persatu;
8. Sahabat penulis, Maissi Lestari yang telah menjadi motivator, pendengar terbaik dalam ribuan keluh ketika menghadapi kesulitan skripsi ini, yang menemani dan tak meninggalkan ketika penulis jatuh dan tak sanggup berdiri sendiri;
9. Sahabat penulis, Gunartik dan Dwijayanti yang menjadi rezeki hebat pemberian Allah SWT yang sudi mendampingi dan membantu penulis disisi;
10. Sahabat penulis, Nura Rizky, Sri Eka Oktavia, dan Rudi Kurniawan meski dalam jarak sebagai pemberi semangat, pendengar keluh kesah dan setia menunggu serta menemani;
11. Teman seperjuangan yang namanya tak mampu disebutkan satu persatu sebagai penolong, orang-orang baik dan pelengkap cerita dalam hidup penulis;
12. Siapapun yang Allah SWT hadirkan menjadi bagian kisah dalam hidup penulis.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 13 Februari 2019

Nuramalialfitra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teoritik	13
2.1.1 Tarif.....	13
2.1.1.1 Pengertian Tarif.....	13
2.1.1.2 Indikator Tarif	14
2.1.1.3 Hubungan Tarif terhadap Keputusan Memilih.....	16
2.1.2 Pelayanan	18
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan	18

2.1.2.2	Indikator Pelayanan.....	20
2.1.2.3	Hubungan Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih.....	22
2.1.3	<i>Perceived Ease of Use</i>	23
2.1.3.1	Pengertian <i>Perceived Ease of Use</i>	23
2.1.3.2	Indikator <i>Perceived Ease of Use</i>	25
2.1.3.3	Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Keputusan Memilih	27
2.1.4	Keputusan Memilih	28
2.1.4.1	Pengertian Keputusan Memilih.....	28
2.1.4.1	Indikator Keputusan Memilih	30
2.2	Penelitian Terdahulu	33
2.3	Kerangka Berpikir	35
2.4	Hipotesis.....	36
BAB III		38
METODE PENELITIAN		38
3.1	Desain Penelitian.....	38
3.2	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	38
3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	39
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	40
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel.....	41
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	42
3.4.1	Jenis Data	42
3.4.2	Sumber Data.....	43
3.4.2.1	Data Primer	43
3.4.2.2	Data Sekunder	43
3.4.3	Pengumpulan Data	43
3.5	Metode Analisis Data	45
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	46
3.5.2.1	Uji Validitas	46
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	49

3.5.3.1	Uji Normalitas	49
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	50
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	50
3.5.4	Uji Hipotesis	51
3.5.4.1	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	52
3.5.4.2	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	53
3.5.5	Uji Pengaruh	54
3.5.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.5.5.2	Koefisien Determinansi (R^2)	54
3.6.1	Lokasi Penelitian	56
3.6.2	Jadwal Penelitian	56
BAB IV		58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Hasil Uji Kualitas Data	58
4.1.1.1	Hasil Uji Validitas Data	58
4.1.1.2	Hasil Uji Reliabilitas Data	67
4.1.2	Profil Responden	73
4.1.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.1.2.2	Profil Responden Berdasarkan Mahasiswa Universitas	73
4.1.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Transportasi <i>Online</i> Lebih dari 2 Kali	74
4.1.2.4	Profil Responden Berdasarkan Memiliki Kendaraan Pribadi	75
4.1.3	Analisis Deskriptif	76
4.1.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Tarif (X_1)	76
4.1.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X_2)	85
4.1.3.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X_3)	93
4.1.3.4	Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Memilih (Y)	99
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	106
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas	106
4.1.4.2	Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	107
4.1.4.3	Hasil Uji Multikolinearitas	108
4.1.4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	109
4.1.5	Hasil Uji Hipotesis	110

4.1.5.1	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	110
4.1.5.2	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	111
4.1.6	Hasil Uji Pengaruh	113
4.1.6.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	113
4.1.6.2	Hasil Uji Koefisien Determinansi (R^2).....	114
4.2	Pembahasan.....	115
BAB V		118
SIMPULAN DAN SARAN.....		118
5.1	Simpulan.....	118
5.2	Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
SURAT KETERANGAN PENELITIAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1 Tarif Transportasi <i>Online</i> Sangat Terjangkau di Kalangan Mahasiswa .	77
Gambar 4.2 Tarif Transportasi <i>Online</i> dapat dijangkau oleh Semua Kalangan	78
Gambar 4.3 Tarif Transportasi <i>Online</i> Sesuai dengan Kualitas Jasanya	79
Gambar 4.4 Tarif dan Kualitas Jasa yang Ditawarkan Transportasi <i>Online</i> Sudah Seimbang.....	80
Gambar 4.5 Tarif Transportasi <i>Online</i> Lebih Murah Dibanding Transportasi Konvensional.....	81
Gambar 4.6 Transportasi <i>Online</i> Memiliki Tarif yang Bersaing dengan Transportasi Konvensional.....	82
Gambar 4.7 Transportasi <i>Online</i> Memiliki Tarif yang Sesuai dengan Manfaat dalam Kemudahan Transportasi.....	83
Gambar 4.8 Tarif Transportasi <i>Online</i> Seimbang dengan Manfaat yang Saya Dapatkan	84
Gambar 4.9 Transportasi <i>Online</i> Menggunakan Kendaraan yang Layak Pakai	85
Gambar 4.10 Transportasi <i>Online</i> Memberikan Pelayanan yang Baik.....	86
Gambar 4.11 Pengemudi Transportasi <i>Online</i> Cepat Menanggapi Permintaan Pelanggan	87
Gambar 4.12 Pengemudi Transportasi <i>Online</i> Mengutamakan Keselamatan Pelanggan	88
Gambar 4.13 Saya Merasa Nyaman Menggunakan Transportasi <i>Online</i> Dibanding Transportasi Konvensional.....	89
Gambar 4.14 Transportasi <i>Online</i> Lebih Aman daripada Transportasi Konvensional.....	90
Gambar 4.15 Transportasi <i>Online</i> Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	91
Gambar 4.16 Transportasi <i>Online</i> Melayani Keluhan Pelanggan.....	92
Gambar 4.17 Aplikasi yang Disediakan Transportasi <i>Online</i> Mudah Digunakan.....	93
Gambar 4.18 Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Mudah Dipahami	94
Gambar 4.19 Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Mudah Diinstal	95
Gambar 4.20 Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Memiliki Tampilan yang Sederhana.....	96
Gambar 4.21 Saya Paham Ketika Menggunakan Aplikasi Transportasi <i>Online</i>	97
Gambar 4.22 Saya Tidak Membutuhkan Usaha yang Keras untuk dapat Memesan Transportasi <i>Online</i>	98
Gambar 4.23 Saya Memilih Transportasi <i>Online</i> karena Saya Membutuhkannya	99
Gambar 4.24 Saya Mendapat Informasi Mengenai Transportasi <i>Online</i> dari Teman/Saudara.....	100
Gambar 4.25 Saya Tertarik Menggunakan Transportasi <i>Online</i> karena Disarankan oleh Teman/Saudara.....	101
Gambar 4.26 Saya Memilih Transportasi <i>Online</i> karena Lebih Mudah Didapat Dibandingkan Transportasi Konvensional	102
Gambar 4.27 Transportasi <i>Online</i> Memiliki Kualitas yang Tinggi	103
Gambar 4.28 Keputusan Memilih Transportasi <i>Online</i> Sudah Sangat Tepat	104

Gambar 4.29 Saya Merekomendasikan Transportasi <i>Online</i> kepada Teman/Saudara.....	105
Gambar 4.30 Hasil Uji Normalitas.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Transportasi <i>Online</i> Perusahaan Go-Jek Tahun 2014-2015	4
Tabel 1.2 Jumlah <i>Driver</i> Go-Jek Tahun 2014-2015	6
Tabel 1.3 Jumlah aplikasi Go-Jek yang telah diunduh tahun 2014-2015	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Independent</i> (Bebas)	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Dependent</i> (Terikat)	40
Tabel 3.3 Skor Alternatif Jawaban <i>Instrument</i>	45
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	57
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Tarif (X_1)	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Tarif (X_1)	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X_2)	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_2).....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_2).....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_2).....	62
Tabel 4.7 Hasil Validitas <i>Perceived Ease of Use</i> (X_3).....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X_3).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Tarif (X_1).....	67
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Tarif (X_1).....	68
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X_2)	68
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X_2)	69
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X_2)	69
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X_2)	69
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X_3).....	70
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X_3).....	70
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	71
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	71
Tabel 4.25 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	71
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	72
Tabel 4.27 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Memilih (Y)	72
Tabel 4.28 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.29 Profil Responden Berdasarkan Mahasiswa Universitas.....	74
Tabel 4.30 Profil Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Transportasi <i>Online</i> Lebih dari 2 Kali	75
Tabel 4.31 Profil Responden Berdasarkan Memiliki Kendaraan Pribadi	75
Tabel 4.32 Kriteria Analisis Deskriptif	76

Tabel 4.33 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	107
Tabel 4.34 Hasil Uji Multikolinearitas.....	108
Tabel 4.35 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	109
Tabel 4.36 Hasil Uji F.....	110
Tabel 4.37 Hasil Uji t.....	111
Tabel 4.38 Hasil Koefisien Regresi	113
Tabel 4.39 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	115

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Sampel Lemeshow.....	41
Rumus 3.2 <i>Korelasi Pearson Product Moment</i>	47
Rumus 3.3 <i>Chi Square</i>	51
Rumus 3.4 Uji F.....	52
Rumus 3.5 Uji t	53
Rumus 3.6 Regresi Linier Berganda	54
Rumus 3.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
Rumus 3.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN
LAMPIRAN 3 HASIL UJI KUALITAS DATA
LAMPIRAN 4 UJI ASUMSI KLASIK
LAMPIRAN 5 UJI HIPOTESIS
LAMPIRAN 6 UJI PENGARUH
LAMPIRAN 7 TABEL r
LAMPIRAN 8 TABEL t
LAMPIRAN 9 TABEL F