



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN GoRide DI KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR

FAHREZA ADISYAHBANA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan GoRide di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Fahreza Adisyahbana
K1401211015

ABSTRAK

FAHREZA ADISYAHBANA. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan GoRide di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Dibimbing oleh SITI JAHROH dan FEBRIANTINA DEWI.

Perkembangan transportasi *online* meningkatkan tuntutan terhadap kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Meskipun GoRide banyak digunakan masyarakat, masih terdapat atribut layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dan menentukan prioritas perbaikan layanan GoRide di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Penelitian dilaksanakan pada Juni 2026 menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap 100 responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Instrumen diuji kepada 30 responden, sedangkan analisis data menggunakan SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 79,97% (kategori puas) dengan nilai *gap* rata-rata -0,66. Prioritas utama perbaikan meliputi kebersihan helm, pelayanan tanpa membedakan pelanggan, kemampuan pengemudi memahami lokasi penjemputan yang sulit dijangkau, serta kepatuhan pengemudi untuk tidak menggunakan telepon genggam selama perjalanan.

Kata kunci: Harapan Pelanggan, Kinerja Layanan, Kualitas Pelayanan, Prioritas Perbaikan, Transportasi *Online*.

ABSTRACT

FAHREZA ADISYAHBANA. Customer Satisfaction Analysis of GoRide Services in Cibinong District, Bogor Regency. Supervised by SITI JAHROH and FEBRIANTINA DEWI.

The rapid growth of *online* transportation has increased the demand for high-quality services to achieve customer satisfaction. Although GoRide is widely used by the public, several service attributes have not fully met customer expectations. This study aimed to analyze customer satisfaction and determine service improvement priorities for GoRide in Cibinong District, Bogor Regency. The study was conducted in June 2026 using a quantitative approach involving 100 respondents selected through *purposive sampling*. The research instrument was tested on 30 respondents, and the data were analyzed using the Service Quality (SERVQUAL) approach, Customer Satisfaction Index (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), and *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). The results showed a CSI value of 79.97%, indicating that customers were satisfied, with an average *gap* value of -0.66. The main service improvement priorities were helmet cleanliness, equal treatment of customers, drivers' ability to identify difficult pick-up locations, and drivers' compliance with the prohibition on using mobile phones while driving.

Keywords: Customer Expectations, Service Performance, Service Quality, Service Improvement Priorities, Online Transportation.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN GoRide DI KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR

FAHREZA ADISYAHBANA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana
pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr.Ir. Popong Nurhayati, M.M.
- 2 Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si.

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan GoRide
di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Nama : Fahreza Adisyahbana

NIM : K1401211015

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.



Pembimbing 2:

Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi

Sekolah Bisnis:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian: 30 Juli 2026

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan GoRide di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.” Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc. selaku ketua komisi pembimbing dan Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc. selaku dosen pembimbing anggota atas bimbingan, arahan, kritik, saran, dan motivasi selama penyusunan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ir. Retnaningsih, M.Si. selaku moderator Presentasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses presentasi, serta Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. dan Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si. selaku Tim Penguji Ujian Skripsi atas masukan dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Bisnis, Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan akademik selama masa pendidikan.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan pendidikan. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian, PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GoTo) beserta mitra layanan GoRide yang secara tidak langsung menjadi bagian dari objek penelitian, serta teman-teman seperjuangan Program Studi Bisnis IPB angkatan 2021, khususnya Hafiz dan Dandi, dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan, dukungan, motivasi, dan kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan karya ilmiah ini. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan masukan bagi peningkatan kualitas layanan transportasi daring.

Bogor, Agustus 2026

Fahreza Adisyahbana

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	9
1.5 Ruang Lingkup	9
II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pemasaran Jasa dan Transportasi <i>Online</i>	11
2.2 Kualitas Layanan	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	13
2.5 <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	13
2.6 Kerangka Pemikiran	14
III METODE	16
3.1 Waktu dan Tempat	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Analisis Data	16
3.4 Pengujian Kuesioner	17
3.5 Operasional Variabel Penelitian	18
3.6 Metode Analisis Data	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
4.2 Karakteristik Responden	27
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan	30
4.5 Atribut Prioritas Perbaikan Layanan GoRide	33
4.6 Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	42
4.7 Implikasi Manajerial	46
V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
RIWAYAT HIDUP	54

DAFTAR TABEL

1 Jumlah penduduk Indonesia tahun 2022-2025	1
2 Tren pelanggan dan penetrasi pasar transportasi <i>online</i> terbaru 2025	2
3 Perbandingan jumlah penduduk kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat tahun (2025)	4
4 Jumlah penduduk Kabupaten Bogor tahun 2022 - 2025	5
6 Hasil tanggapan responden terhadap pelayanan Gojek (n = 40)	8
8 Operasional variabel penelitian	19
8 Operasional variabel penelitian (<i>lanjutan</i>)	20
9 Kategori indeks kepuasan	23
10 Skala penilaian	23
11 Karakteristik responden	28
12 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
13 Hasil pengelompokan atribut layanan GoRide berdasarkan kuadran IPA	35
15 Hasil perhitungan <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	43
16 Sinkronisasi hasil IPA dan PGCV	44

DAFTAR GAMBAR

1 Kerangka pemikiran	15
2 Diagram kartesius IPA	24
3 Diagram kartesius IPA GoRide	34