

ANALISIS *SERVQUAL* DAN HARGA TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE* PT XYZ DI JABODETABEK

ANNISA NURAWALIA



**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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

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.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis *SERVQUAL* dan *price* Terhadap *customer satisfaction* Pengguna Jasa Transportasi *Online* PT XYZ di Jabodetabek” 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 tesis ini.

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

Bogor, 07 Agustus 2025

Annisa Nurawalia
2501211040



@Hak cipta milik 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.

RINGKASAN

Annisa Nurawalia. Analisis Servqual dan *price* terhadap *Customer satisfaction* Pengguna Jasa Transportasi *Online* PT XYZ di Jabodetabek. Dibimbing oleh Wita Juwita Ermawati dan Mushtofa

Urbanisasi pesat di Jakarta telah meningkatkan kebutuhan transportasi yang tidak lagi memadai jika hanya mengandalkan moda konvensional. Ojek *online* seperti PT XYZ muncul sebagai alternatif yang efisien dan ekonomis, namun meskipun menawarkan *price* rendah dan berbagai layanan, PT XYZ masih menghadapi tantangan serius dalam kualitas pelayanan, ketidaksesuaian tarif, serta persepsi negatif pelanggan terhadap pengemudi. Hal ini berdampak pada rendahnya loyalitas pengguna dan keterlambatan PT XYZ dalam bersaing dengan pemimpin pasar seperti Gojek dan Grab, meskipun penilaian aplikasi cukup tinggi di platform digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana persepsi pelanggan terhadap *service quality* PT XYZ, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL ditambah variabel *price*, memengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 101 responden pengguna PT XYZ di Jabodetabek. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Dengan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS), penelitian ini menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel eksogen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *price*) terhadap variabel endogen, yaitu *customer satisfaction*. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi untuk peningkatan layanan PT XYZ serta memberikan kontribusi bagi pengembangan industri transportasi *online* di Indonesia.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi SERVQUAL memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi *service quality* PT XYZ. Dimensi *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* terbukti secara statistik berkontribusi positif terhadap persepsi *service quality* (SERVQUAL), mengindikasikan bahwa kecepatan respon layanan, konsistensi dalam pemenuhan janji layanan, serta rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh pengemudi merupakan elemen krusial dalam membentuk persepsi pengguna. Sebaliknya, dimensi *tangible* dan *empathy* tidak menunjukkan pengaruh signifikan, yang menandakan bahwa aspek fisik dan perhatian personal dari pengemudi tidak menjadi determinan utama dalam konteks pengguna transportasi *online* di wilayah Jabodetabek yang memiliki karakteristik mobilitas tinggi. Lebih lanjut, konstruk SERVQUAL secara keseluruhan tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, sementara variabel *price* (*price*) justru menunjukkan pengaruh positif yang kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna cenderung menilai kepuasan berdasarkan nilai ekonomis dan efisiensi biaya dibandingkan *service quality* yang bersifat subjektif.

Implikasi akademis dari temuan ini menunjukkan perlunya redefinisi terhadap penerapan kerangka SERVQUAL dalam konteks layanan transportasi *online*, khususnya di wilayah urban dengan karakteristik pengguna yang pragmatis. Praktik manajerial disarankan untuk difokuskan pada penguatan dimensi layanan yang terbukti signifikan yakni kecepatan tanggapan, keandalan operasional, serta

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



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.

rasa aman pengguna melalui pelatihan kompetensi pengemudi, optimalisasi sistem navigasi, dan peningkatan protokol keselamatan. Selain itu, strategi penetapan *price* kompetitif perlu dipertahankan dan dikomunikasikan secara efektif sebagai proposisi nilai utama, mengingat pengaruhnya yang dominan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun dimensi *tangible* dan *empathy* tidak berpengaruh secara langsung, keberadaannya tetap relevan sebagai atribut pendukung pengalaman pengguna secara holistik. Oleh karena itu, pendekatan integratif antara nilai fungsional (*price* dan kecepatan) dan nilai simbolik (kenyamanan dan keramahan) diperlukan guna memperkuat loyalitas pelanggan dalam industri transportasi digital yang kompetitif.

Kata kunci: *Customer satisfaction* , *price*, PT XYZ, SEM-PLS, SERVQUAL

SUMMARY

Annisa Nurawalia Analisis Servqual dan price Terhadap Customer satisfaction Pengguna Jasa Transportasi Online PT XYZ di Jabodetabek. Supervised by Wita Juwita Ermawati and Mushtofa

Rapid urbanization in Jakarta has intensified the demand for transportation services, which can no longer be adequately met by conventional modes alone. Online motorcycle taxis, such as PT XYZ, have emerged as efficient and economical alternatives; however, despite offering low prices and a variety of services, PT XYZ continues to face serious challenges related to SERVQUAL, tariff inconsistencies, and negative customer perceptions of drivers. These issues have resulted in low user loyalty and a delayed competitive position relative to market leaders like Gojek and Grab, even though PT XYZ's application ratings on digital platforms remain relatively high.

This study aims to measure the extent to which customer perceptions of PT XYZ's SERVQUAL based on the five SERVQUAL dimensions, augmented by the price variable affect their satisfaction. It adopts a quantitative research design using a survey method, involving approximately 100 respondents who are PT XYZ users in the Jabodetabek area. Primary data were collected through questionnaire distribution. Utilizing the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) approach, the study analyzes both the direct and indirect effects of exogenous variables (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and price) on the endogenous variable, namely customer satisfaction. The results are expected to serve as a foundation for strategic recommendations to improve PT XYZ's service delivery and to contribute to the broader development of the online transportation industry in Indonesia.

The analysis reveals that not all SERVQUAL dimensions have a significant effect on the perceived SERVQUAL of PT XYZ. responsiveness, reliability, and assurance exhibit statistically significant and positive contributions to SERVQUAL perception, indicating that service responsiveness, consistency in fulfilling service commitments, and the sense of safety and trust provided by drivers are critical elements shaping users' evaluations. Conversely, the tangible and empathy dimensions do not show significant influence, suggesting that physical features and personalized driver attention are not primary determinants for online transportation users in Jabodetabek, an area characterized by high mobility. Furthermore, the overall SERVQUAL construct does not significantly affect customer satisfaction, whereas the price variable demonstrates a strong positive effect. This suggests that users are more inclined to assess satisfaction based on economic value and cost efficiency rather than subjectively perceived SERVQUAL.

The academic implications of these findings highlight the need to recontextualize the SERVQUAL framework for application within the online transportation service domain, particularly in urban regions with pragmatic user bases. Managerial practices should prioritize strengthening the service dimensions proven to be significant namely, response speed, operational reliability, and user safety through driver competency training, navigation system optimization, and the enhancement of safety protocols. In addition, maintaining a competitive pricing strategy and communicating it effectively as a core value proposition is essential,

given its dominant impact on user satisfaction. Although tangible and empathy dimensions do not exert direct influence, they remain relevant as supporting attributes that contribute to a holistic user experience. Therefore, an integrative approach that balances functional values (price and speed) with symbolic values (comfort and courtesy) is necessary to reinforce customer loyalty within the increasingly competitive digital transportation industry.

Keywords: Customer satisfaction , PT XYZ, price, SEM-PLS, SERVQUAL



- 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 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 2025
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

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.

**ANALISIS *SERVQUAL* DAN HARGA TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI *ONLINE* PT XYZ DI JABODETABEK**

ANNISA NURAWALIA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister pada
Program Studi Ilmu Manajemen

**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:
1. Prof. Dr. Ir. Ma'mun Sarma M.S., M.Ec.



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.

Judul Tesis : Analisis Servqual dan *price* Terhadap *Customer satisfaction*
Pengguna Jasa Transportasi *Online* PT XYZ di Jabodetabek
Nama : Annisa Nurawalia
NIM : H2501211040

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P, MM



Pembimbing 2:
Dr. Mushtofa, S.Kom, M.Sc



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana Ilmu Manajemen
Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh S.Ag., M.Pd.I.
NIP 197703122005011003



Dekan Fakultas Ekonomi dan Manajemen:
Prof. Dr. Irfan Syauqi Beik, S.P., M.Sc.Ec.
NIP 19790422 200604 1 002



Tanggal Ujian:
24 Juli 2025

Tanggal Pengesahan: 11 AUG 2025

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



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak 2024 sampai 2025 ini ialah Analisis SERVQUAL dan *Price Terhadap Customer satisfaction* Pengguna Jasa Transportasi *Online* PT XYZ Di Jabodetabek.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P, MM dan Dr. Mushtofa, S.Kom, M.Sc yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta adik yang telah memberikan dukungan, doa.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, 07 Agustus 2025

Annisa Nurawalia



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 SERVQUAL	5
2.2 <i>Price</i>	5
2.3 <i>Customer satisfaction</i>	6
2.4 Penelitian Terdahulu	7
III METODE	13
3.1 Kerangka Penelitian	13
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	15
3.5 Definisi Operational Variabel Penelitian	16
3.6 Model dan Hipotesis Penelitian	17
3.7 Metode Pengolahan Data	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Profil Lokasi Penelitian	25
4.2 Pengaruh <i>responsiveness, reliability, assurance, tangible, emphaty, SERVQUAL, price, Customer satisfaction</i>	26
4.3 Analisis SEM-PLS	37
4.4 Pembahasan	49
4.5 Implikasi Manajerial	55
V SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	67
RIWAYAT HIDUP	75



DAFTAR TABEL

1	Penelitian Terdahulu	8
2	Skala Likert	15
3	Definisi operational variabel penelitian	16
4	Acuan kriteria rata-rata skor jawaban responden	19
5	Hasil uji validitas variabel	27
6	Hasil uji reliabilitas variabel <i>tangible</i>	28
7	Hasil uji reabilitas <i>responsiveness</i>	28
8	Hasil uji reabilitas <i>assurance</i>	29
9	Hasil uji reabilitas <i>emphaty</i>	29
10	Hasil uji reabilitas <i>reliability</i>	29
11	Hasil uji reabilitas <i>SERVQUAL</i>	29
12	Hasil uji reabilitas <i>customer satisfaction</i>	30
13	Hasil uji reabilitas <i>price</i>	30
14	Deskripsi karakteristik responden	31
15	Deskripsi <i>tangible</i>	33
16	Deskripsi <i>responsiveness</i>	33
17	Deskripsi <i>reliability</i>	34
18	Deskripsi <i>assurance</i>	34
19	Deskripsi <i>emphaty</i>	35
20	Deskripsi <i>SERVQUAL</i>	36
21	Deskripsi <i>price</i>	36
22	Deskripsi <i>customer satisfaction</i>	37
23	Hasil uji validitas konvergen	40
24	Validitas deskriminan menurut uji <i>Fornell Larcker</i>	41
25	Validitas deskriminan menurut nilai <i>Cross Loading</i>	41
26	Validitas deskriminan menurut nilai HTMT	43
27	Reliabilitas komposit	44
28	<i>R Square</i>	44
29	Hasil pengujian pengaruh langsung	46
30	Ringkasan hasil pengujian hipotesis	49

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Pemikiran	14
2	Model Penelitian	16
3	Spesifikasi model SEM-PLS	38
4	Hasil estimasi model SEM PLS <i>algorithm</i>	39
5	Hasil estimasi model <i>Bootstrapping</i>	45
6	Koefisien determinasi	48



DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	68
2	Lampiran 2 Keusioner di <i>Google Form</i>	73