

# **PENGARUH *ADEQUATE SERVICE* DAN *DESIRED SERVICE***

## **TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI DKI**

**JAKARTA**

**Oleh:**

**Nama : Endru**

**NIM : 29190032**

**Karya Akhir**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**APRIL 2023**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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 dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

### **PENGARUH *ADEQUATE SERVICE* DAN *DESIRED SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI DKI JAKARTA**

**Diajukan Oleh:**

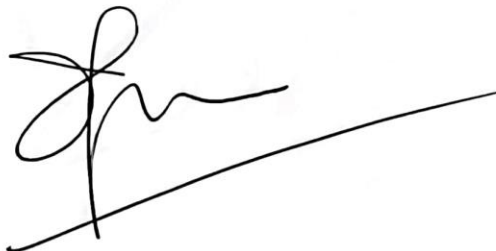
**Nama : Endru**

**NIM : 29190032**

**Jakarta, 17 April 2023**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**



**(Rita Eka Setianingsih, SE., M.M)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2023**



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 dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

Endru / 29190032 / 2023 / Pengaruh *Adequate Service* dan *Desired Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di DKI Jakarta / Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Pada jaman modern ini mobilitas masyarakat semakin tinggi. Kebutuhan akan alat transportasi menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat untuk menjalankan aktivitas yang beragam. Dengan adanya perkembangan teknologi maka muncul inovasi dalam bidang transportasi. Fenomena yang terjadi saat ini banyak masyarakat di kota DKI Jakarta yang menggunakan jasa transportasi Gojek dibandingkan jasa transportasi *online* lainnya. Salah satu hal yang menjadi dasar pemilihan aplikasi Gojek adalah pelayanannya dengan memperhatikan *adequate service* dan *desired service*

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *adequate service*, *desired service*, dan kepuasan pelanggan. yang dimana menurut para ahli *adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Layanan yang memadai harapan mewakili "harapan minimum yang dapat ditoleransi Sedangkan *desired service* yang memiliki arti kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. perpaduan dari apa yang pelanggan yakini "dapat" dan "seharusnya".

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 125 responden dan teknik pengambilan sampel berupa *non-probability sampling* dengan jenis *judgment sampling*. Metode analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji statistik F, uji statistik T, dan koefisien determinasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 26.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *adequate service* dan *desired service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek.

Layanan Transportasi Gojek akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dan kualitas layanan di setiap layanan yang tersedia di Aplikasi Go-Jek dan memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan. Dengan harapan tersebut, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya agar tetap setia kepada perusahaan.

Kata Kunci: *Adequate Service*, *Desired Service*, Kepuasan Pelanggan





## ABSTRACT

Endru / 29190032 / 2023 / *The Effect of Adequate Service and Desired Service On Gojek Customer Satisfaction in DKI Jakarta* / Advisor: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

*In modern times, people's mobility is getting higher. The need for transportation is the main need for the community to carry out diverse activities. With the development of technology, innovations in the field of transportation have emerged. The phenomenon that occurs today is that many people in DKI Jakarta city use Gojek transportation services compared to other online transportation services. one of the things that is the basis for choosing the Gojek application is its service by paying attention to adequate service and desired service which according to experts adequate service is the minimum service performance level that is still acceptable based on estimates of services that may be accepted and depends on alternatives that available. Adequate service expectations represent "minimum tolerable expectations". Meanwhile, desired service means the performance of the service that customers expect to receive, which is a combination of customer trust in what it can and should receive. a mix of what customers believe "can" and "should".*

*The theories used in this study are adequate service, desired service, and customer satisfaction. The theories used in this study are adequate service, desired service, and customer satisfaction. According to experts adequate service is the minimum level of service performance that is still acceptable based on estimates of services that may be received and depends on the available alternatives. Adequate service expectations represent "minimum tolerable expectations," while desired service means the expected service performance the customer will receive, which is a combination of customer beliefs about what he can and should receive. A blend of what customers believe "can" and "should".*

*Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires in the form of google forms. The number of samples used was 133 respondents and the sampling technique was in the form of non-probability sampling with purposive sampling type. The analytical methods used include validity tests, reliability tests, normality tests, heteroskedasticity tests, multicholnearity tests, F statistical tests, T statistical tests, and coefficient of determination. The test was carried out using the help of SPSS 26.*

*This research shows that adequate service and desired service have a positive and significant effect on Gojek customer satisfaction.*

*Gojek Transportation Services will maintain and improve customer loyalty and service quality in every service available in the Go-Jek App and provide services that meet customer needs/expectations. With this hope, the company can continue to improve the quality of its services, thus allowing the company to keep its customers loyal to the company.*

**Keywords:** Adequate Service, Desired Service, Customer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya kelompok kami dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Adequate Service* dan *Desired Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di DKI Jakarta.” Sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan dan dukungan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dan berjalan sesuai waktu yang diharapkan. Terima kasih penulis disampaikan kepada:

1. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang mengajarkan cara untuk melakukan penelitian yang baik dan benar serta penggunaan aplikasi untuk kebutuhan skripsi.
2. Kemudian terhadap teman-teman saya yang membantu saya dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan penulis sangat berharap dengan kritik dan penelitian lanjutan dari skripsi yang telah dibuat.

Jakarta, 30 Oktober 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

|   |          |
|---|----------|
| PENGESAHAN.....   | i        |
| ABSTRAK .....   | ii       |
| ABSTRACT .....  | iii      |
| KATA PENGANTAR .....  | iv       |
| DAFTAR ISI .....  | v        |
| DAFTAR TABEL.....   | vii      |
| DAFTAR GAMBAR .....   | viii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | ix       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1        |
| B. Identifikasi Masalah.....  | 5        |
| C. Batasan Penelitian.....  | 5        |
| D. Rumusan Msasalah .....   | 6        |
| E. Tujuan penelitian .....  | 6        |
| F. Manfaat penelitian .....   | 6        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                                    | <b>7</b> |
| A. Pengertian Jasa .....  | 7        |
| B. Karakteristik Jasa.....  | 7        |
| C. <i>Desired Service</i> .....                                       | 9        |
| 1. Pengertian <i>Desired Service</i> .....                            | 9        |
| 2. Faktor yang Mempengaruhi <i>Desired Service</i> .....              | 9        |
| 3. Indikator <i>Desired Service</i> .....                             | 13       |
| D. <i>Adequate Service</i> .....                                      | 14       |
| 1. Pengertian <i>Adequate Service</i> .....                           | 14       |
| 2. Faktor yang Mempengaruhi <i>Adequate Service</i> .....             | 14       |
| 3. Indikator <i>Adequate Service</i> .....                            | 15       |
| E. Kepuasan Pelanggan .....   | 16       |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                                | 16       |
| 2. Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....                     | 16       |
| 3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....                                  | 17       |
| F. Penelitian Terdahulu .....   | 18       |
| G. Kerangka Pemikiran.....  | 19       |
| 1. Pengaruh <i>adequate service</i> terhadap kepuasan pelanggan. .... | 19       |
| 2. Pengaruh <i>desired service</i> terhadap kepuasan pelanggan.....   | 19       |
| H. Hipotesis Penelitian .....   | 20       |





|         |  |                                     |
|---------|--|-------------------------------------|
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN.....               | 21                                  |
| A.      | Objek penelitian.....                    | 21                                  |
| B.      | Desain penelitian .....                  | 21                                  |
| C.      | Variabel penelitian.....                 | 23                                  |
| D.      | Teknik Pengambilan Sampel.....           | 25                                  |
| E.      | Teknik pengumpulan Data .....            | 25                                  |
| F.      | Teknik Analisis Data.....                | 26                                  |
| 1.      | Uji Validitas.....                       | 26                                  |
| 2.      | Uji Reliabilitas .....                   | 26                                  |
| 3.      | Analisis Deskriptif.....                 | 27                                  |
| 4.      | Uji Asumsi Klasik .....                  | 29                                  |
| 5.      | Analisis Regresi Ganda .....             | 30                                  |
| 6.      | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 31                                  |
| 7.      | Uji F.....                               | 31                                  |
| 8.      | Uji t.....                               | 32                                  |
| BAB IV  | HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....       | 33                                  |
| A.      | Gambaran Umum Obyek Penelitian.....      | 33                                  |
| B.      | Analisis Validitas dan Reliabilitas..... | 35                                  |
| 1.      | Uji Validitas.....                       | 35                                  |
| 2.      | Uji Reliabilitas .....                   | 37                                  |
| C.      | Profil responden.....                    | 38                                  |
| 1.      | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38                                  |
| 1.      | <i>Desired Service</i> .....             | 40                                  |
| 2.      | <i>Adequate Service</i> .....            | 41                                  |
| 3.      | Kepuasan Pelanggan.....                  | 42                                  |
| E.      | Analisis regresi .....                   | 44                                  |
| 1.      | Uji Asumsi Klasik .....                  | 44                                  |
| 2.      | Uji Keberartian Model (Uji F).....       | 45                                  |
| 3.      | Uji Signifikan Koefisien (Uji t) .....   | 46                                  |
| 4.      | Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....    | 46                                  |
| 5.      | Uji Regresi Linear Berganda .....        | 47                                  |
| F.      | Pembahasan .....                         | 48                                  |
| BAB V   | KESIMPULAN DAN SARAN.....                | 50                                  |
| A.      | Kesimpulan.....                          | 50                                  |
| B.      | Saran .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|         | DAFTAR PUSTAKA .....                     | 52                                  |
|         | LAMPIRAN .....                           | 54                                  |

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1 .....                                       | 18 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2 .....                                       | 19 |
| Tabel 3.1 Butir Pernyataan <i>Adequate Service</i> .....                     | 23 |
| Tabel 3.2 Butir Pernyataan <i>Desired Service</i> .....                      | 24 |
| Tabel 3.3 Butir Pernyataan Kepuasan Pelanggan .....                          | 24 |
| Tabel 3.4 Tabel Skala Likert .....   | 26 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Adequate Service</i> (X1) .....    | 35 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Desired Service</i> (X2) .....     | 36 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....          | 37 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Adequate Service</i> (X1) ..... | 37 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Desired Service</i> (X2) .....  | 38 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....       | 38 |
| Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                   | 38 |
| Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Usia .....                            | 39 |
| Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                 | 39 |
| Tabel 4.10 Skor Rata-rata Variabel <i>Desired Service</i> .....              | 40 |
| Tabel 4.11 Skor Rata-rata Variabel <i>Adequate Service</i> .....             | 41 |
| Tabel 4.12 Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan .....                  | 42 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Residual .....                               | 44 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                 | 44 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                               | 45 |
| Tabel 4.16 Pengujian Kesesuaian Model .....                                  | 45 |
| Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis Penelitian .....                              | 46 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                             | 46 |
| Tabel 4.19 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda .....                     | 47 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Persentase Pengguna Aplikasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia .....                                 | 2  |
| Gambar 1.2 Perusahaan Aplikasi Transportasi <i>Online</i> yang Digunakan Publik Jabodetabek (Per September 2022)..... | 3  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....   | 20 |
| Gambar 4.1 Logo Gojek.....  | 35 |

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Pra Kuisisioner .....  | 55 |
| Lampiran 2 Data Pra-Kuesioner Variabel <i>Adequate Service</i> .....                              | 58 |
| Lampiran 3 Data Pra-Kuesioner Variabel <i>Desired Service</i> .....                               | 59 |
| Lampiran 4 Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan pelanggan .....                                   | 60 |
| Lampiran 5 Hasil Output uji Validitas <i>Adequate service</i> .....                               | 61 |
| Lampiran 6 Hasil Output uji Validitas <i>Desired Service</i> .....                                | 62 |
| Lampiran 7 Hasil Output uji Validitas Kepuasan pelanggan .....                                    | 63 |
| Lampiran 8 Hasil Output Uji Reliabilitas <i>Adequate Service</i> .....                            | 64 |
| Lampiran 9 Hasil Output Uji reliabilitas <i>Desired Service</i> .....                             | 64 |
| Lampiran 10 Hasil Output Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan .....                                  | 64 |
| Lampiran 11 Data Profil Responden.....  | 65 |
| Lampiran 12 Data Kuisisioner Variabel <i>Adequate Service</i> .....                               | 72 |
| Lampiran 13 Data Kuisisioner Variabel <i>Desired Service</i> .....                                | 75 |
| Lampiran 14 Data Kuisisioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....                                    | 78 |
| Lampiran 15 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel ( <i>Adequate Service</i> ) ..... | 81 |
| Lampiran 16 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel ( <i>Desired Service</i> ) .....  | 81 |
| Lampiran 17 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel (KepuasanPelanggan)..             | 81 |
| Lampiran 18 Hasil Output Uji Normalitas .....   | 82 |
| Lampiran 19 Hasil Output Uji Multikolinearitas.....   | 82 |
| Lampiran 20 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas .....  | 82 |
| Lampiran 21 Hasil Output Uji t.....   | 83 |
| Lampiran 22 Hasil Output Uji Koefisien Determinan R .....   | 83 |


**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



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 dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.