

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) DAN MODEL KANO
(Studi pada inDrive di Kota Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh:

DHIYA UL HIKMAH

NPM. 21042010155

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE DENGAN METODE *SERVICE*

***QUALITY* (SERVQUAL) DAN MODEL KANO**

(Studi pada inDrive di Kota Surabaya)

SKRIPSI



Oleh:

Dhiya Ul Hikmah

NPM. 21042010155

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) DAN MODEL KANO
(Studi pada InDrive di Kota Surabaya)**

Disusun oleh:

DHIYA UL HIKMAH

21042010155

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si

NIP. 197206132021211003

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) DAN MODEL KANO
(Studi pada inDrive di Kota Surabaya)

Disusun oleh:

Dhiya Ul Hikmah
NPM. 21042010155

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 25 Juni 2025

Menyetujui,

DOSEN PEMBIMBING

TIM PENGUJI

R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

1. Ketua

Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si
NIP. 198604172020122007

2. Sekretaris

R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

3. Anggota

Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NIP. 199105012024062001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

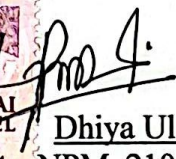
Nama : Dhiya Ul Hikmah
NPM : 21042010155
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 03 Juli 2025
Yang membuat pernyataan

 
Dhiya Ul Hikmah
NPM. 21042010155

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan Model Kano (Studi pada inDrive di Kota Surabaya)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa setiap langkah yang berhasil ditempuh bukanlah hasil dari usaha sendiri, melainkan berkat doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan tulus, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing utama, yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan arahan serta motivasi yang berarti. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara materiil, semangat, dukungan, maupun doa yang menguatkan hingga skripsi ini terselesaikan. Secara khusus, penghargaan ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah dengan tulus berbagi ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga selama proses akademik penulis.
4. Kepada kedua orang tua tersayang, Ibu Lis Maesyaroh dan Bapak Ali Muhdhor, yang cinta dan doanya tak pernah putus mengiringi dan menerangi setiap langkah penulis. Juga kepada ketiga kakak perempuan dan satu keponakan tercinta atas kasih sayang, dukungan, dan pelukan hangat yang selalu menguatkan penulis di setiap lelah. Kalian adalah teduh yang selalu melindungi di tengah teriknya perjalanan.
5. Sahabat-sahabat yang selalu kebersamai penulis selama masa perkuliahan, terima kasih atas tawa, kebersamaan, dan pelukan hangat di masa-masa sulit, yang menjadi sumber kekuatan menenangkan di tengah perjuangan ini. Terima kasih pula kepada teman-teman yang telah hadir dengan kebaikan dan dukungan yang tulus. Segala kebersamaan dan kebaikan tersebut akan selalu menjadi bagian tak terlupakan dalam perjalanan penulis.
6. Terima kasih sebesar-besarnya kepada diri sendiri yang terus melangkah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai, meski tiap langkah diiringi rasa takut tak cukup dan keraguan yang datang sewaktu-waktu. Perjalanan ini tidak selalu

mudah, tapi kamu berhasil menjalaninya dengan hati yang tulus dan keberanian kecil yang semakin tumbuh setiap hari.

7. Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, termasuk mereka yang pernah hadir meski hanya sebentar, memberi doa, dukungan, atau bantuan kecil. Terima kasih atas segala kebaikan yang telah menjadi bagian berarti dalam perjalanan ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar karya ini dapat terus disempurnakan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian kecil dari kontribusi bagi ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan segenap doa dan harapan, semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar dan bermakna.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRAC.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Pemasaran.....	21
2.2.2 Jasa dan Pemasaran Jasa	24
2.2.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	27
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.5 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	37
2.2.6 Model Kano.....	38
2.3 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.3.1 Definisi Operasional.....	43
3.3.2 Pengukuran Variabel	47
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	49

3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel.....	49
3.4.3	Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Jenis Data	51
3.5.2	Sumber Data.....	51
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data	51
3.6	Metode Pengolahan Data	52
3.6.1	Uji Instrumen.....	52
3.6.2	Metode Service Quality (SERVQUAL).....	54
3.6.3	Model Kano.....	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	60
4.1.1	Profil Perusahaan.....	60
4.1.2	Logo Perusahaan	61
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	62
4.2	Penyajian Data.....	63
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	63
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	67
4.3	Hasil Analisis Data.....	74
4.3.1	Uji Validitas	74
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	76
4.3.3	Pengolahan Kuesioner SERVQUAL	77
4.3.4	Pengolahan Kuesioner KANO	83
4.4	Pembahasan	87
4.5	Matriks Hasil Penelitian	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Penggunaan Transportasi Online di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Data Unduhan Transportasi Online.....	4
Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk di Kota Surabaya.....	6
Gambar 1. 4 Transportasi Online Pilihan Masyarakat Indonesia	7
Gambar 1. 5 Keluhan Pengguna inDrive	8
Gambar 3. 1 Diagram Kano Model.....	56
Gambar 4. 1 Logo inDrive	61
Gambar 4. 2 Hasil Pemetaan Diagram Kano	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3. 2 Evaluasi Model Kano.....	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	65
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	66
Tabel 4. 6 Tabel Interval Berdasarkan Hasil Mean.....	67
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Servqual.....	68
Tabel 4. 8 Variabel Pertanyaan KANO model.....	71
Tabel 4. 9 Bobot Kriteria Jawaban KANO	73
Tabel 4. 10 Uji Validitas Servqual Harapan	74
Tabel 4. 11 Uji Validitas Servqual Persepsi	75
Tabel 4. 12 Uji Validitas KANO Fungsional.....	75
Tabel 4. 13 Uji Validitas KANO Disfungsional	76
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas SERVQUAL	77
Tabel 4. 15 Uji Validitas KANO	77
Tabel 4. 16 Perbandingan Nilai dan Rata-Rata Kuesioner Servqual	77
Tabel 4. 17 Nilai GAP Servqual	79
Tabel 4. 18 Perangkingan GAP per Atribut.....	80
Tabel 4. 19 Perangkingan GAP per Variabel.....	81
Tabel 4. 20 Customer Satisfaction Index	82
Tabel 4. 21 Klasifikasi KANO.....	84
Tabel 4. 22 Keputusan Model Kano	85
Tabel 4. 23 Matriks Hasil Penelitian.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	111
Lampiran 3. Statistik Deskriptif.....	124
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	127
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Metode Servqual.....	131
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Model Kano	133

ABSTRAK

Dhiya Ul Hikmah (21042010155), Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Kano (Studi pada inDrive di Kota Surabaya).

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sektor transportasi, menjadikan layanan online seperti inDrive sebagai solusi mobilitas masyarakat perkotaan. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, kualitas yang diberikan belum tentu sejalan dengan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan inDrive di Surabaya menggunakan metode SERVQUAL dan Model Kano. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan 150 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan SPSS, dilanjutkan dengan perhitungan gap SERVQUAL dan klasifikasi atribut menggunakan Model Kano. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan mayoritas dimensi mengalami gap negatif, terutama Tangibles, meskipun terdapat satu atribut pada dimensi Empathy yang memperoleh gap positif. Model Kano mengklasifikasikan sebagian besar atribut sebagai *One-dimensional* yang berdampak langsung terhadap kepuasan, dengan prioritas perbaikan pada kemudahan pembayaran dan menghubungi pengemudi. Meskipun nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,85 mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan yang sangat tinggi terhadap layanan inDrive, temuan penelitian ini menunjukkan masih adanya area yang perlu diperbaiki sebagai bagian dari upaya strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Metode Servqual, Model Kano, Transportasi Online

ABSTRAC

Dhiya Ul Hikmah (21042010155), *Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction in Online Transportation Using SERVQUAL and Kano Model (A Case Study of inDrive in Surabaya).*

The advancement of digital technology has driven transformation across service sectors, including transportation, with online platforms like inDrive emerging as popular mobility solutions in urban areas. However, the growing number of users does not necessarily guarantee that service quality meets customer expectations. This study aims to analyze the service quality of inDrive in Surabaya using the SERVQUAL and Kano models. A descriptive quantitative approach was employed, involving 150 respondents selected through purposive sampling. Validity and reliability tests were conducted using SPSS, followed by SERVQUAL gap analysis and attribute classification using the Kano Model. The results of SERVQUAL analysis show that most service dimensions experienced negative gaps, particularly Tangibles, although one attribute under the Empathy dimension showed a positive gap. The Kano Model classified most attributes as One-dimensional, indicating a direct impact on satisfaction, with key priorities for improvement including payment options and the ease of contacting drivers. Although the Customer Satisfaction Index (CSI) score of 0.85 reflects a very high level of customer satisfaction with inDrive, the findings reveal areas for improvement as part of strategic efforts to enhance service quality and sustain customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual Method, Kano Model, Online Transportation