

**Pengaruh Mobile Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan**  
**Studi Kasus Say Taxi di Yogyakarta**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh :

Nama : Rafandi Sani Prakoso  
Nomor Mahasiswa : 12311199  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2016**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, Agustus 2016

Pet



Rafandi Sani Prakoso

PENGARUH MOBILE SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
STUDI KASUS SAY TAXI DI YOGYAKARTA

Nama : Rafandi Sani Prakoso  
Nomor Mahasiswa : 12311199  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 12 Agustus 2016  
Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing

*up Bujikan*

  
Budi Astuti, Dra., M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan skripsi ini untuk :*

*Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan bapak bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik,  
Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih bapak...*

## HALAMAN MOTTO

*Apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah.  
Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”*

*{Ali Imran 159}*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu  
sendiri yang mengubah apa apa yang pada diri mereka “*

*{QS. Ar Ra'd: 11}*

*Anda tidak bisa mengubah orang lain, Anda harus menjadi perubahan yang Anda  
harapkan dari orang lain*

*(Mahatma Gandhi)*

## ABSTRAK

Dunia bisnis saat ini telah memasuki zaman yang mendukung adanya persaingan secara ketat. Berbagai strategi pemasaran telah diterapkan guna tercapainya kepuasan pelanggan atas produk yang ditawarkan. Guna mencapai tujuan tersebut, berbagai cara telah dilakukan seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kemajuan teknologi dan internet yang terjadi saat ini memungkinkan para penyedia jasa dan produk memberikan pelayanan yang bersifat mobile kepada pelanggan. Salah satu perusahaan penyedia pelayanan yang bersifat mobile adalah Jas Taxi (373737) dengan menggunakan layanan aplikasi Say Taxi yang terdapat di IOS dan Android. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan studi kasus Say Taxi di Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden dari pengguna jasa layanan Jas Taxi dengan bantuan aplikasi Say Taxi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat *mobile* yang diberikan kepada pelanggan Jas Taxi akan meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut, dan sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas pelayanan *mobile* yang diberikan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi.

**Kata Kunci:** Say Taxi, Kepuasan Pelanggan, *Mobile Service Quality*

## **ABSTRACT**

*The business world has now entered the era that supports strict competition. Various marketing strategies have been implemented in order to achieve customer satisfaction on the products offered. To achieve these objectives, various ways have been made as to the quality meningkatkan pelayanan. Related to customer satisfaction, technological advances and the Internet is the case today enables service providers to provide services and products to customers who are mobile. One company that is a mobile service provider is Jas Taxi (373737) by using application services Say Taxi contained in IOS and Android. The purpose of this study was to analyze the effect of mobile service quality to customer satisfaction case studies Say Taxi in Yogyakarta. The sample used in this research were 100 respondents from service users with the help of Say Taxi applications. Data analysis techniques used in this study is SEM (Structural Equation Modelling) operated by AMOS program (Analysis of Moment Structure). Based on this research, it was found that there is significant influence variable mobile service quality to customer satisfaction Jas Taxi that use the SayTaxi application. These results show that the improved quality of mobile services that are provided to customers Jas Taxi will increase the customer satisfaction, and vice versa if a decreased quality of mobile services provided will lower customer satisfaction Jas Taxi that use the Say Taxi application*

**Keyword: Say Taxi, Customer Satisfaction, Mobile Service Quality**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang ditujukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi UII.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dengan tujuan untuk menyempurnakan skripsi ini sangat di harapkan dan diterima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan tugas ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik bersifat bimbingan, petunjuk maupun kesempatan berdiskusi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas segala nikmat, hidayah, dan Karunia-Nya yang tercurah tanpa henti di setiap hela nafas umat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Budi Astuti, Dra., Msi. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan selalu memberi semangat dalam pembuatan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprptono Agus Hardjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM. selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen.
5. Ibu Suhartini, Dra., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Orang tua penulis, khususnya Bapak dan Ibu R.Pandji Dwi jusanto dan Nanik Haryani yang selalu memberikan dukungan secara materil dan non materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan rasa cinta yang tiada habisnya.
7. Kedua saudara kandungku tersayang, mas Andang Sani Laksono S.E dan Khurniatri Sani Nuranisa yang slalu mendukung dan memberi semangat.
8. Mas Multazam sebagai kaka iparku yang slalu yang selalu sabar menjawab ketidaktahuan saya.
9. Sahabat kuliah Gilang Putra P yang menjadi pathner skripsiku.
10. Alifia Larasati yang slalu memberiku semangat dan target skripsiku.
11. Teman teman seimbang Bu Budi, agus, fafan, dira, popot, ova, gepe.
12. Teman teman KKN Unit 70 Kurnia, Icha, Iin, Vidia, Nova, Gembul, dan mas Mada.
13. Teman rantau dari Sman 11 Bekasi Tyo, Cemper, Ova, Elena dan Owi.
14. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi UII khususnya angkatan 2012 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
15. JAS TAXI yang telah mengizinkan penulis mengadakan penelitian disana, terutama mas Andri sebagai karyawan disana.
16. Teman taman Taruna Owners membuat semangat skripsiku
17. Semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam proses penyelesaian penelitian, yang telah membantu penulis baik responden yang telah mengisi kuesioner maupun teman-teman yang telah membantu penulis membagikan kuesioner di

JAS TAXI Yogyakarta, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian,  
aamiin.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak dalam proses menerapkan ilmu yang penulis dapatkan di bangku kuliah, paling tidak skripsi ini diharapkan mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk lebih menyempurnakan skripsi ini dimasa mendatang penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak dengan harapan agar dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, September 2016

(Rafandi Sani Prakoso)