

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA TAKSI BERBASIS TELEPON SELULER DAN APLIKASI**

***BOOKING ONLINE***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen,

Fakultas ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Vinni Endemina Samber

Nomor Mahasiswa : 13311460

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PERNYATAAN

Menyatakan benar-benar telah membuat skripsi yang ditulis dengan judul "Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Taksi Berbasis Telepon Seluler Dan Aplikasi *Booking Online*". Ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 02 maret 2017

Penulis,



Vinni Endemina Samber

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA TAKSI BERBASIS TELEPON SELULER DAN APLIKASI  
*BOOKING ONLINE***

Hasil Penelitian

Nama : Vinni Endemina Samber

Nomor Mahasiswa : 13311460

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 03 maret 2017

Telah disetujui dan disaksikan oleh

Dosen Pembimbing



Anjar Priyono S.E, M.Si, Ph.D.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA TAKSI BERBASIS TELEPON SELULER DAN APLIKASI BOOKING ONLINE**

Disusun Oleh : **VINNI ENDEMINA SAMBER**



Nomor Mahasiswa : **13311460**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

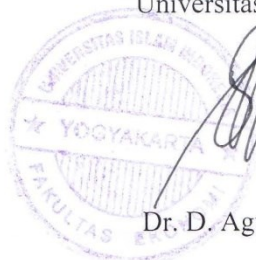

Pada hari Kamis, tanggal: 18 Mei 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D

Penguji : Moch. Nasito, Drs., MM.

  
.....  
  
.....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-nya ALLAH SWT, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sempurna.

Skripsi ini, saya persembahkan untuk:

Kedua Orang Tuaku,

Terutama Ayahku (Max Samber) yang selalu bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan anak-anaknya agar menjadi anak yang sukses dan bermanfaat untuk orang banyak, selalu mendokanku, menyayangiku, menyemangati dan membesarkanku dan mendidiku menjadi orang yang seperti sekarang ini.

Teruntuk Mamaku ( Asmi Fariza Esy) yang selalu merawatku dari kandungan hingga saat ini bisa mendidiku menjadi orang yang berpendidikan, selalu mengajarku untuk terus semangat dan berusaha, mendidiku untuk selalu hanya memintak pada Allah swt, menghapus lelahku, membersarkan hatiku, menyayangiku sepenuh hatinya.

Abangku Steven Samber, Kakakku Tia rahmi dan Adikku Olivya Millyan Samber yang tidak hentinya selalu mendokanku dan selalu menyemangati hari-hariku.

Rachmad Dwiprakasa yang selalu menemani untuk menyelesaikan tugas akhirku, mengajarkanku untuk selalu berdoa, solat dan semangat untuk mengerjakan skripsiku supaya cepat selesai.

Buat keluarga baruku Mbak Eka putri, Bella, Sela Dan Mama Atik dan Papa Sugiman.

Buat teteh dan ulfa tuhrami.

Buat teman-teman yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu mengerjakan dan menemaniku mengerjakan skripsi untuk Chairunnisa, Dessy, ipih, yoli, Arsyad, noval, Tisyah, Hana, Nona, Vani, Erin, innes, Tika, hilmi, madhan, rilo, ony, vikar, shiro.

Tiada hentiku ucapkan terimakasih dan syukurku pada allah swt. Terimakasih atas doa dan dukungan kalian semua.

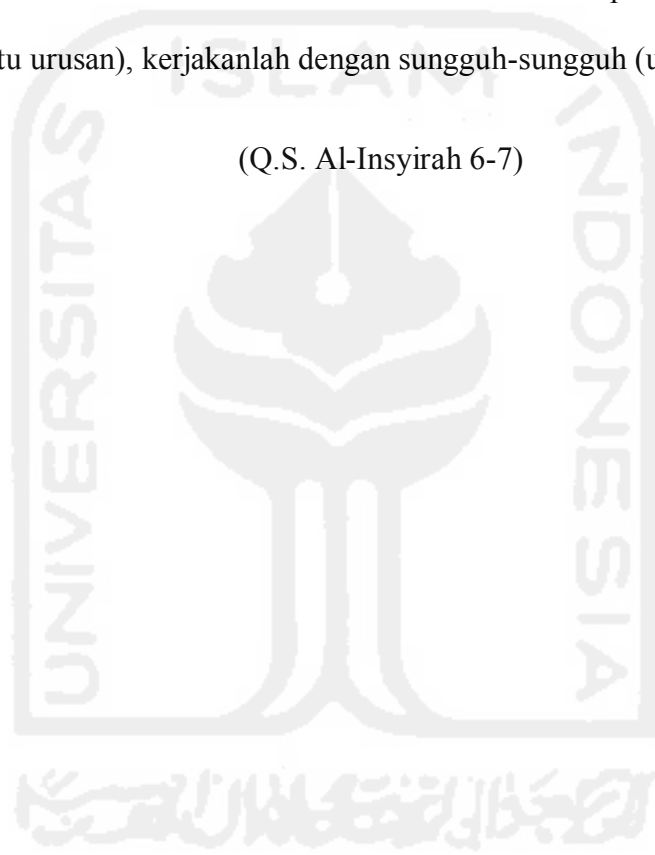
## HALAMAN MOTTO

Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.

(Dahlan Iskan)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S. Al-Insyirah 6-7)



## KATA PENGANTAR

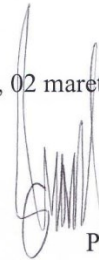
Assalammualaikum Wr. WB

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah yang maha kuasa, atas ridho dan rahmat serta barokah-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Taksi Berbasis Telepon Seluler Dan Aplikasi". Skripsi ini disusun untuk memenuhi prasyarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana strata -1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dukungan baik moral maupun spritual sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik. Rasa terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang atas anugerahnya dan karunianya, penulis dimudahkan dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Anjar Priyono, Ph,D yang sudah membimbing, mendoakan dan selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Dekan dan wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Univesitas Islam Indonesia.
4. Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
5. Untuk kedua orang tua Ayah, Mama, abangku dan adikku yang tidak hentinya selalu mendoakan dan menyemangati.
6. Terimakasih untuk Rachmad dwiprakasa yang sudah mendoakan.

Yogyakarta, 02 maret 2017



Penulis