

**ANALISIS KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA  
TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI DI KOTA PADANG  
(Studi Kasus pada Go-Jek dan Grab)**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan kepada tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen  
Perdagangan (DIII) sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya*



**Oleh:**

**MUTIARA PERTIWI**  
**BP/NIM. 2016/16134066**

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2019**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA  
TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI DI KOTA PADANG  
(Studi Kasus pada Go-Jek dan Grab)

Nama : Mutiara Pertiwi  
BP/NIM : 2016/16134066  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh,  
Ketua Program Studi Diploma III  
Manajemen Perdagangan



Firman, SE, M.Sc  
NIP. 19800206 200312 1 004

Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir



Megawati, SE, MM  
NIP. 19780610 200812 2 001

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA  
TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI DI KOTA PADANG  
(Studi Kasus pada Go-Jek dan Grab)

Nama : Mutiara Pertiwi  
BP/NIM : 2016/16134066  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program  
Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas  
Negeri Padang*

Padang, Agustus 2019

TIM PENGUJI

1. Megawati, SE, MM (Ketua)
2. Abror, SE, ME, Ph.D (Anggota)
3. Halkadri Fitra, SE, MM, Ak (Anggota)

TANDA TANGAN



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Pertiwi  
TM/NIM : 2016/16134066  
Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta/12 April 1998  
No. Hp : 081374118710  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan  
Keahlian :  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Gang Todak No.6, Jalan Cendrawasih, Air Tawar Barat,  
Padang  
Judul Tugas Akhir : Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan Konsumen  
Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi di Kota  
Padang (Studi Kasus pada Go-Jek dan Grab)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penunji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2019  
Yang Menyatakan,



Mutiara Pertiwi  
NIM. 16134066

## **ABSTRAK**

**Mutiara Pertiwi (2016) : Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi di Kota Padang (Go-Jek dan Grab)**

**Pembimbing : Megawati, SE, M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur perbandingan tingkat kualitas pelayanan terhadap aplikasi jasa transportasi Go-Jek dan Grab di Kota Padang. Jenis penelitian ini berupa penelitian deksriptif komparatif dengan melakukan survei langsung dengan penyebaran kuesioner kepada 170 responden. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan dari segi dimensi keandalan terhadap kedua aplikasi hanya memiliki selisih TCR sebesar 0,9%, selisih tingkat kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap sebesar 1,72%, pada dimensi jaminan kedua aplikasi memiliki selisih TCR sebesar 1,09%, pada dimensi empati selisih yang didapatkan sebesar 1,41%, dan pada dimensi wujud/bukti fisik didapatkan selisih sebesar 1,45%.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi di Kota Padang (Studi Kasus pada Go-Jek dan Grab)”. Tugas akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulisan tugas akhir ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Ketua Prodi Manajemen Perdagangan DIII FE-UNP.
3. Ibu Megawati, SE, M.M selaku pembimbing yang senantiasa mengarahkan dan membimbing penulis dengan kesungguhan hati hingga akhir proses tugas akhir ini.
4. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, Bapak Bahrum dan Ibu Nelfia Yanti yang tidak pernah berhenti berdoa, berkorban, senantiasa memberikan kasih sayang dan semangat di dalam kehidupan saya. Terima kasih saya ucapkan karena selalu menjadi penyemangat utama saya dalam

menjalani kehidupan. Terima kasih karena selalu mengajarkan saya untuk menjadi pribadi yang senantiasa selalu ingat akan Allah SWT, pantang menyerah, dan menjadi pribadi yang berguna bagi diri sendiri serta masyarakat.

6. Uni saya tercinta Annisa Wulan Sari, yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat yang tiada henti serta meyakinkan saya bahwa saya mampu menyelesaikan tanggung jawab yang ada. Terima kasih telah menjadi tempat ternyaman untuk bertukar pikiran dan pengalaman.
7. Keluarga besar saya, om, ante, abang dan adik-adik sepupu saya yang selalu memberikan do'a dan dukungannya baik dari segi finansial maupun non finansial.
8. Teman-teman terdekat saya Rafli Novaldi, Galank Ikhsan Novanda, Rahmaddatul Fadilla yang senantiasa menyemangati dan membantu dalam proses tugas akhir ini. Terimakasih telah menjadi partner curhatan saya dan keluarga di Kota Padang.
9. Kawan-kawan saya sedari lama, Resto Laruchi dan Teguh Sandika yang senantiasa mendengarkan ocehan saya dan selalu menyebarkan sikap optimis kepada saya walaupun kita berada dalam kondisi yang sama dan dipisahkan oleh jarak.
10. Para senior dan kawan-kawan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang senantiasa membantu, membagi ilmunya, dan membimbing saya dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.

11. Seluruh kawan-kawan Program Studi Manajemen Perdagangan angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang senantiasa berbagi pengetahuan dan keceriaan.
12. Keluarga besar Manajemen 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun tugas akhir.

Padang, Agustus 2019

Penulis,  
Mutiara Pertiwi

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Jasa/Pelayanan .....	7
B. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa/Pelayanan.....	8
C. Pengertian Transportasi.....	11
D. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
E. Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan.....	15
F. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa/Pelayanan .....	16
G. Mengukur Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan .....	19
H. Upaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	20
I. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
J. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	21
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir .....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
C. Rancangan Penelitian .....	23
D. Teknik Analisis .....	26

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan Go-Jek .....	29
B. Gambaran Umum Perusahaan Grab.....	34
C. Karakteristik Responden .....	37
D. Hasil Penelitian .....	40
E. Pembahasan Penelitian.....	48

#### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	53
B. Saran.....	54

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
-----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Layanan Aktif Go-Jek dan Grab di Kota Padang.....	4
Tabel 3.1 Daftar Skala Jawaban Pernyataan.....	26
Tabel 4.1 Fitur Layanan Go-Jek.....	32
Tabel 4.2 Fitur Layanan Grab.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.7 Distribusi Kualitas Pelayanan Go-Jek dan Grab Berdasarkan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	41
Tabel 4.8 Distribusi Kualitas Pelayanan Go-Jek dan Grab Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	42
Tabel 4.9 Distribusi Kualitas Pelayanan Go-Jek dan Grab Berdasarkan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	43
Tabel 4.10 Distribusi Kualitas Pelayanan Go-Jek dan Grab Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	45

Tabel 4.11 Distribusi Kualitas Pelayanan Go-Jek dan Grab Berdasarkan Dimensi

Wujud/bukti fisik (*Tangible*)..... 46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo Perusahaan Gojek.....	29
Gambar 4.2 Logo Perusahaan Grab.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perekonomian suatu negara merupakan salah satu faktor penentu suatu negara dapat dikatakan sebagai negara maju atau berkembang. Setiap negara berupaya untuk meningkatkan perekonomian secara terus menerus. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang masih memiliki perekonomian yang rendah. Salah satu faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan perekonomian suatu negara adalah transportasi.

Transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, untuk membantu mobilitas dalam mendukung pekerjaan sehari-hari. Tuntutan dari aktivitas masyarakat yang beragam mengharuskan mereka untuk melakukan pekerjaan tepat waktu, sehingga mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa transportasi yang mampu mewujudkan hal tersebut. Jadi, suatu jasa transportasi dapat dikatakan telah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat. Tetapi, tidak semua jenis transportasi yang digunakan mampu untuk merealisasikan keinginan dari masyarakat ini. Beberapa di antaranya justru bahkan memperlambat aktivitas masyarakat dikarenakan kondisi seperti kemacetan dan lain-lain.

Pengembangan teknologi diyakini menjadi salah satu upaya penting dalam hal ini. Teknologi mampu menjadikan sesuatu yang manual menjadi lebih instan. Dengan adanya pengembangan teknologi,

transportasi dapat dijadikan sebagai suatu sarana jasa yang lebih efektif. Masyarakat menjadi lebih mudah dalam pemanfaatan jasa transportasi dan mampu memperkenalkan mereka terhadap teknologi yang lebih canggih. Hal ini mampu membuat aktivitas mereka lebih cepat terselesaikan karena waktu yang dimanfaatkan menjadi lebih singkat. Jadi, pengembangan teknologi ini mampu membuat aktivitas masyarakat lebih efektif dan efisien.

Saat ini, jasa transportasi menjadi salah satu sektor bisnis yang potensial untuk dijalankan, terlebih dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi yang mendorong perkembangan bisnis transportasi. Para pelaku bisnis memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) dengan memunculkan jasa transportasi berbasis aplikasi. Bisnis transportasi ini sangat menguntungkan dan berkembang dengan pesat. Hal ini dikarenakan mampu memudahkan masyarakat dalam penggunaan jasa transportasi.

Semakin berkembangnya bisnis ini, memunculkan kompetisi (persaingan) diantara para pelaku bisnis. Salah satu faktor penyebab dari persaingan ini adalah potensi pasar yang luas sehingga persaingan sangat ketat. Para pelaku bisnis berusaha untuk dapat memenangkan persaingan tersebut dengan memberikan kelebihan-kelebihan yang dimiliki kepada konsumen. Salah satu hal yang menjadi faktor penting bagi konsumen yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku bisnis.

Saat ini, konsumen lebih selektif terhadap berbagai hal. Salah satu contoh yaitu mereka menginginkan kualitas layanan yang terbaik. Sehingga, perusahaan jasa transportasi senantiasa meningkatkan program yang mampu menjadikan kualitas layanan tersebut semakin baik. Kualitas pelayanan yang baik akan berguna bagi perusahaan untuk periode jangka panjang. Hal ini juga akan berdampak pada kepuasan konsumen.

Dari sejumlah penyedia layanan ini, Go-Jek dan Grab masih menjadi aplikasi yang paling sering digunakan dan tersebar di berbagai daerah. Keduanya sama-sama memegang persaingan pasar di Indonesia dengan fitur yang hampir serupa dan selalu memiliki kelebihan masing-masing untuk menarik konsumen. Hingga saat ini, Go-Jek dan Grab memiliki persaingan yang terus meningkat dan berkembang dengan pesat baik dari sisi pengguna maupun jumlah armada yang dimiliki.

Berdasarkan data *Cheetah Mobile* pada September 2017, terjadi pertumbuhan luar biasa dalam pasar aplikasi transportasi. Go-Jek memimpin dengan jumlah pengguna aktif mingguan sebesar 6,61%. Pertumbuhan pengguna aktif mingguan ini disusul Grab dengan tingkat pertumbuhan 6,44%, ([www.tek.id](http://www.tek.id), diakses tanggal, 13 April 2019). Pada Maret 2018, aplikasi Go-Jek telah diunduh sebanyak 70 juta kali, sedangkan untuk Grab sebanyak 68 juta kali, ([www.tempo.co](http://www.tempo.co), diakses tanggal 13 April 2019).

**Tabel 1.1**  
**Jenis Layanan Aktif Go-Jek dan Grab di Kota Padang**

<b>Go-Jek</b>	<b>Grab</b>
Go-Ride, Go-Car, Go-Bluebird, Go-Food, Go-Send.	GrabBike, GrabCar, GrabFood.

(Sumber: [www.gojek.com](http://www.gojek.com), [www.grab.com](http://www.grab.com), [www.tempo.co](http://www.tempo.co), diakses pada 14 April 2019)

Kota Padang merupakan salah satu kota yang memiliki potensi tinggi dalam pengembangan bisnis transportasi. Selain dikenal sebagai salah satu kota rantau, Padang juga merupakan pusat pendidikan dan memiliki pesona alam yang banyak digandrungi oleh warga lokal maupun mancanegara. Banyaknya pendatang dari berbagai kota, baik pelajar maupun wisatawan membuat kebutuhan mobilitas di Kota Padang meningkat. Kehadiran Go-Jek dan Grab mampu mempermudah aktivitas masyarakat Kota Padang baik pelajar, wisatawan, para karyawan, pegawai, pedagang, dan masyarakat luas pada umumnya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan dimana penulis menanyakan kepada beberapa orang terkait aplikasi Go-Jek dan Grab. Hasil yang didapatkan bahwa aplikasi Go-Jek dan Grab telah memiliki peminat yang banyak, khususnya di Kota Padang. Beberapa dari mereka ada yang lebih memilih untuk menggunakan aplikasi Go-Jek dan beberapa di antaranya lebih memilih menggunakan aplikasi Grab. Kedua aplikasi ini memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam hal kualitas pelayanannya. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir “**Analisis Komparasi Kualitas**

## **Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi di Kota Padang.”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan Go-Jek dan Grab di Kota Padang?

### **C. Batasan Masalah**

Untuk memperjelas permasalahan di atas agar penelitian lebih berfokus maka penulis menetapkan pembatasan masalah yaitu variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan Go-Jek dan Grab di Kota Padang.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

#### **1. Bagi Penulis**

Sebagai peningkatan wawasan dan ilmu pengetahuan, untuk pengimplementasian dari ilmu yang telah didapat selama di bangku kuliah, serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan oleh pihak perusahaan sebagai sebuah masukan dan sarana informasi sehingga pihak perusahaan baik dari Go-Jek atau Grab dapat menentukan langkah-langkah terbaik dalam melakukan perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan pembahasan yang sama.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada pelanggan didapatkan bahwa pada aplikasi Go-jek dan Grab dimensi yang paling tinggi terdapat pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan yang paling rendah terdapat pada dimensi empati (*emphaty*).

Akan tetapi di dalam hasil kuesioner yang diberikan kepada pelanggan disetiap pernyataan pada dimensi kualitas pelayanan memiliki tingkat capaian responden yang agak rendah, yaitu:

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada aplikasi Go-jek dan Grab, pernyataan yang rendah yaitu *driver* mengendarai secara ugal-ugalan.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada aplikasi Go-Jek dan Grab, pernyataan yang rendah yaitu perusahaan memberikan solusi apabila terjadi permasalahan saat pemesanan berlangsung.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada aplikasi Go-Jek dan Grab, pernyataan yang rendah yaitu *driver* tidak memberikan sapaan ramah ketika melayani pelanggan.

4. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada aplikasi Go-Jek dan Grab, pernyataan yang rendah yaitu *driver* membedakan status sosial pelanggannya.

#### 5. Dimensi Wujud/bukti fisik (*Tangible*)

Pada aplikasi Go-Jek dan Grab, pernyataan yang rendah yaitu *driver* memberikan atribut tambahan kepada pelanggan untuk berkendara seperti masker, jas hujan, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada aplikasi Go-Jek lebih unggul dibandingkan kualitas pelayanan aplikasi Grab, akan tetapi kedua aplikasi hanya memiliki selisih perbandingan masing-masing dimensi yang kecil atau dapat dikatakan tidak terlalu besar yaitu berkisar antara 0,5-2,0(%).

#### **B. Saran**

Penelitian ini dibuat semaksimal mungkin oleh penulis, akan tetapi ketidaksempurnaan tak luput dari seorang manusia. Sehingga, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat beberapa pernyataan negatif sehingga dapat mempengaruhi pernyataan positif dimana mampu menurunkan nilai skor yang lain. Pernyataan negatif terdapat pada: dimensi keandalan item nomor 5, dimensi jaminan item nomor 3, dan dimensi empati item nomor 2.
2. Terdapat beberapa pernyataan yang bersifat bias yang mampu mempengaruhi responden terhadap maksud atau arti dari pernyataan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kedua perusahaan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pemberian layanan terutama pada dimensi yang dinilai agak rendah oleh pelanggan aplikasi Go-Jek dan Grab. Sehingga, masing-masing perusahaan mampu mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

2. Bagi peneliti lain

Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian yang telah dipaparkan, diharapkan mampu menjadi perbaikan bagi peneliti lain dengan pembahasan yang sama sehingga tidak mengulangi kesalahan yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Catherina Melina Taurisa, I. R. (2012). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Sido Muncul Kaligawe Semarang). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 174.
- Daliantara, V. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan pada Hotel Hangtuh Padang*. Tugas Akhir. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang: Padang.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Alih bahasa: Bob Sabran, MM*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan* . Jakarta: Rineka Cipta .
- Salim, A. (2006). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.