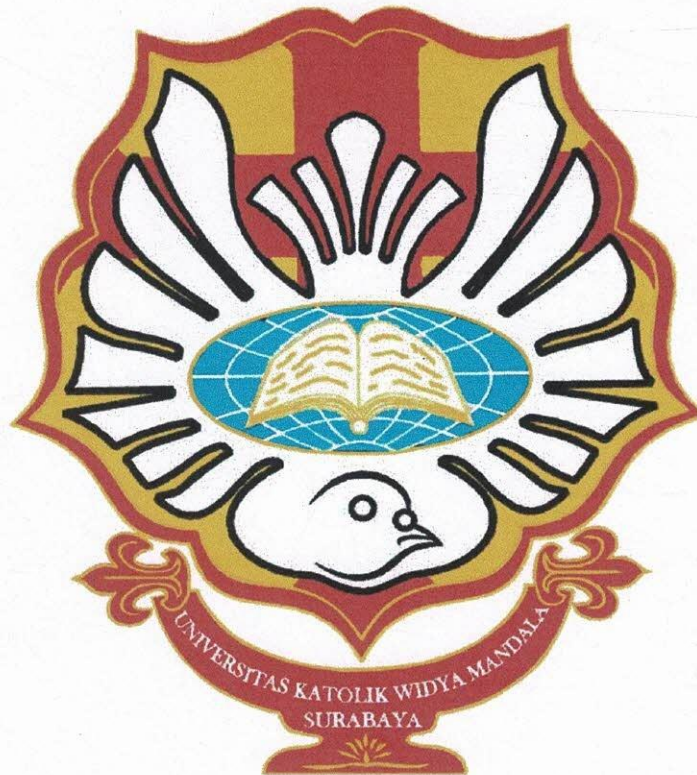


LAPORAN STUDI LITERATUR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *RIDE HAILING*



DISUSUN OLEH:

CHARLY ADITYA

5303018040

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Studi Literatur Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Ride Hailing*** telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Charly Aditya

NRP : 5303018040

telah menyelesaikan sebagian kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 3 Desember 2021

Dosen Pembimbing

Ir. Lusiana Permata Sari Hartanti., ST., M.Eng., IPM

NIK. 531.20.1080

Ketua Program Studi



Ir. Julius Mulyono, S.T., MT., IPM.

NIK. 531.97.0299

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI RIDE HAILING** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 24 Desember 2021

Yang menyatakan,



Charly Aditya

5303018040

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI
LAPORAN STUDI LITERATUR**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Charly Aditya

NRP : 5303018040

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI RIDE HAILING** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 24 Desember

Yang menyatakan



Charly Aditya

5303018040

KATA PENGANTAR

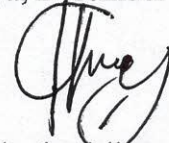
Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Literatur yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Ride Hailing*”. Laporan studi literatur ini merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Studi S1 (Strata Satu) di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyusunan laporan studi literatur ini, tidak sedikit kesulitan-kesulitan yang telah dialami penulis. Dari tiap kesulitan yang dialami oleh penulis membuat penulis semakin terdorong untuk selalu belajar dan menambah wawasan. Selain itu bantuan dan dorongan dari berbagai pihak juga berpengaruh dalam keberhasilan penulis untuk menyelesaikan studi literatur ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu dan Ayah, kakak serta adik yang selalu mendukung dan mendoakan selama masa perkuliahan.
2. Ibu Ir. Lusia Permata Sari Hartanti, S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, pengalaman serta motivasi dalam proses pembuatan laporan studi literatur ini
3. Bapak Dr. Ivan Gunawan S.T, M.MT. selaku dosen mata kuliah studi literatur ini
4. Bapak Ir. L.M. Hadi Santoso, MM., IPM. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, pengalaman serta motivasi dalam proses pembuatan laporan studi literatur ini
5. Bapak Ir. Julius Mulyono, S.T., MT., IPM. selaku kepala program studi S1 Teknik Industri
6. Kawan-kawan saya satu angkatan yang saling memberi dukungan satu sama lain dengan harapan dapat menyelesaikan laporan studi literatur ini dalam waktu bersamaan.

Semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan kemudahan kepada pihak-pihak yang juga telah memberikan banyak hal positif untuk penulis. Penulis menyadari adanya kekurangan-kekurangan di dalam penulisan laporan studi literatur ini. Mohon maaf jika terdapat kata-kata yang salah atau kurang berkenan di hati pembaca. Untuk itu saran dan kritik dari para pembaca sangat penulis terima sebagai perbaikan dan pembelajaran untuk ke depannya. Semoga laporan studi literatur ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

Surabaya, Desember 2021



Charly Aditya

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II DASAR TEORI	6
2.1 Definisi <i>Ride-Hailing</i>	6
2.2 Definisi Pelayanan.....	6
2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
2.6 Metode <i>Servqual</i>	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	10
3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	10
3.2 Pemilihan Topik	11
3.3 Penentuan Jenis Literatur	11
3.4 Penelusuran Artikel	12
3.5 <i>Screening</i>	12
3.6 Penetapan Artikel	12
3.7 Pembahasan dan Diskusi.....	12
3.8 Kesimpulan.....	13
BAB IV PEMBAHASAN DAN DISKUSI	14
.....	15
4.1 Pembahasan.....	16
4.1.1 Studi Kasus 1.....	16
4.1.2 Studi Kasus 2.....	17

4.2 Diskusi.....	19
4.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
4.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	25
4.2.3 Hasil Penilaian <i>Servqual</i>	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Profil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.2 Perbandingan Indikator Variabel Grab, Uber dan Careem.....	19
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	25
Tabel 4.4 Hasil Penilaian <i>Servqual</i>	27

ABSTRAK

Layanan *ride hailing* mengacu pada layanan pemesanan transportasi melalui *smartphone* yang bekerja sama dengan perusahaan transportasi. Kepuasan pelanggan merupakan perhatian yang besar bagi semua sektor perusahaan jasa. Untuk mengukur kepuasan pelanggan perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan terlebih dahulu dalam mengkaji hubungan diantara mereka. Konsep *service quality* merupakan salah satu konsep untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Studi literatur ini memiliki tujuan untuk mengetahui perbedaan kriteria dimensi kualitas pelayanan *ride hailing* beserta indikatornya, mengetahui hasil penilaian kepuasan pelanggan *ride hailing* menggunakan metode *servqual*, serta untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah *content analysis*, di mana metode ini digunakan untuk menganalisis isi pesan dan mengolah pesan. Selain itu metode ini digunakan juga untuk mengobservasi dan menganalisis perilaku komunikasi yang terbuka dari studi kasus yang telah dipilih. Dimensi dan indikator yang didapatkan dari kedua artikel ini dapat dibandingkan dalam penerapan *servqual* kemudian dijadikan sebagai kriteria pembandingan. Dari studi literatur ini didapatkan perbedaan antar indikator variabel studi kasus 1 dan studi kasus 2. Selain itu, diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa hasil penelitian pada studi kasus 1, dimensi *tangibles, reliability, dan empathy* telah memenuhi harapan pelanggan, dan pada studi kasus 2, dimensi *reliability* dan *responsiveness* telah memenuhi harapan pelanggan

Kata kunci : *Ride Hailing, Service Quality, Kepuasan Pelanggan*